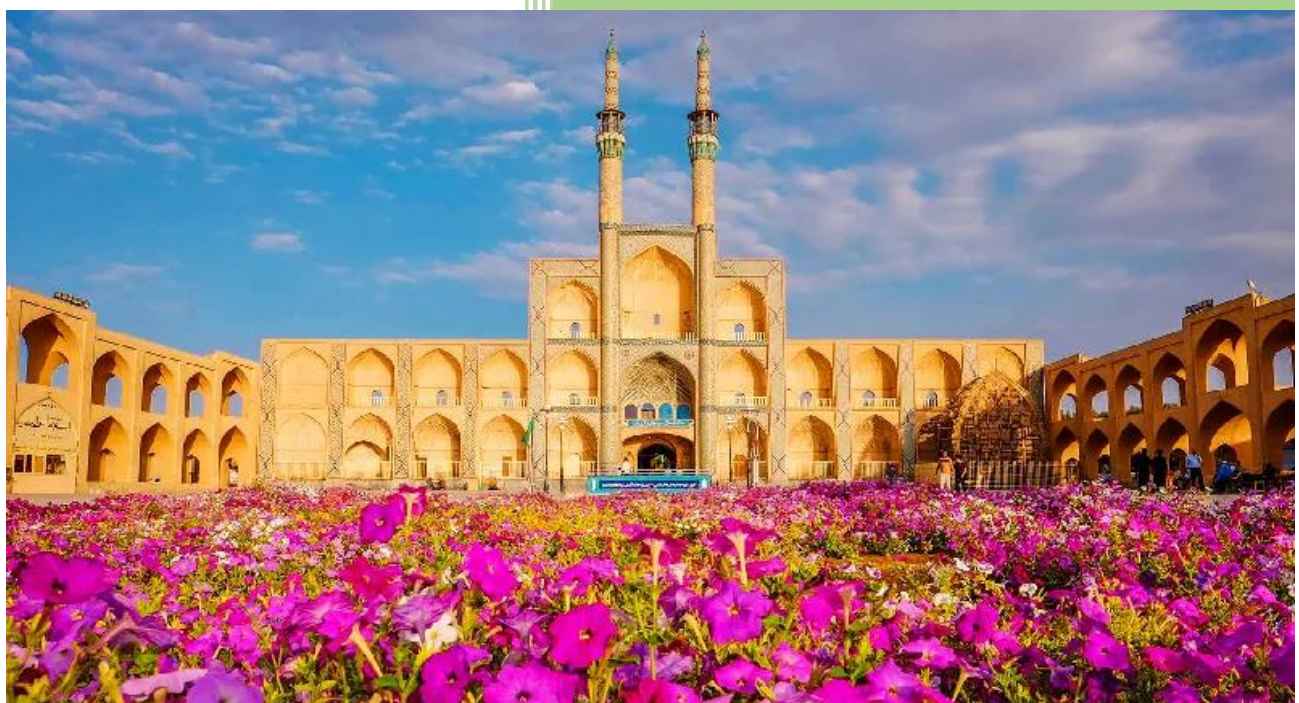




فهرست مطالب

۱- شناسنامه‌ی خدمات	۱
۲- تعریف شناسنامه خدمت	۱
۳-خوشه خدمت شهرسازی	۳
۴-خوشه خدمت عمرانی	۳۶
۵-خوشه خدمت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی	۵۳
۶- خوشه ترافیک و حمل و نقل شهری	۹۸
۷-خوشه خدمات شهری	۱۱۱
۸-خوشه خدمت کنترل و نظارتی	۲۹۴
۹-خوشه خدمت پشتیبانی و تدارکات	۳۱۷
۱۰-خوشه خدمت مدیریت ارتباطی با ذینفعان خارجی	۳۲۴
۱۱-خوشه سرمایه انسانی	۳۴۹
۱۲-خوشه خدمت توسعه سازمانی	۳۹۳
۱۳-خوشه خدمت برنامه ریزی و بودجه	۴۰۲
۱۴-خوشه خدمت فناوری اطلاعات و ارتباطات	۴۲۷
۱۵- خوشه خدمت مالی	۴۵۱
۱۶-جمع بندی و نتیجه گیری	۴۸۷

۱- شناسنامه‌ی 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.

۲- تعریف شناسنامه خدمت

شناسنامه خدمت از بخش‌های متعددی تشکیل شده‌است. توضیحات هرکدام از قسمت‌ها در ذیل آورده شده است.

- **عنوان خدمت:** حاوی نامی که بیانگر خدمت ارائه شده می‌باشد.
- **شناسه خدمت:** کدیکتایی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می‌شود 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 می‌باشد.
- **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 می‌شود.
- **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 می‌کنند.
 - روستایی: خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاه‌های مربوط ارائه می‌گردد.
- **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 می‌شود. این رویداد می‌تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً 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 می‌گردد.
- **قوانین و مقررات مربوط:** قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر می‌گردد.
- **آمار تعداد خدمت گیرندگان:** آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت برحسب 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 می‌کند.
- **تعداد بار مراجعه:** تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می‌کند)
- **هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان:** مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می‌پردازد
- **آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:** در صورتی که در درگاه وب ارائه می‌شود 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 می‌شود 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 اطلاع‌رسانی، درخواست، تولید و ارائه خدمت بیان می‌شود. هر کدام از مراحل خدمت صورت الکترونیک (از راه دور) ارائه می‌شود رسانه ارتباطی آن و در صورتیکه به صورت غیر الکترونیک باشد ضرورت مراجعه حضوری و محل مراجعه بیان می‌شود.
- **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 می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکتبه 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 می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

- **عناوین فرآیندهای خدمت:** هر خدمت مجموعه‌ای از فرآیندها می‌باشد. 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 می‌پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیت‌های کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می‌بایست از ترسیم زیر فرآیندها اجتناب کرد.

۳-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 خدمت	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	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	متخلفین ساخت و ساز	
	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	- 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 ارایه خدمت ۳۰-۴۵ روز طول می کشد		
۵- جزئیات خدمت	تواتر	● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال 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 (ریال) به خدمت گیرندگان	ارایه مبلغ جریمه	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(سامانه جامع شهرسازی)		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر(بازکر 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 ○ سایر:

۴

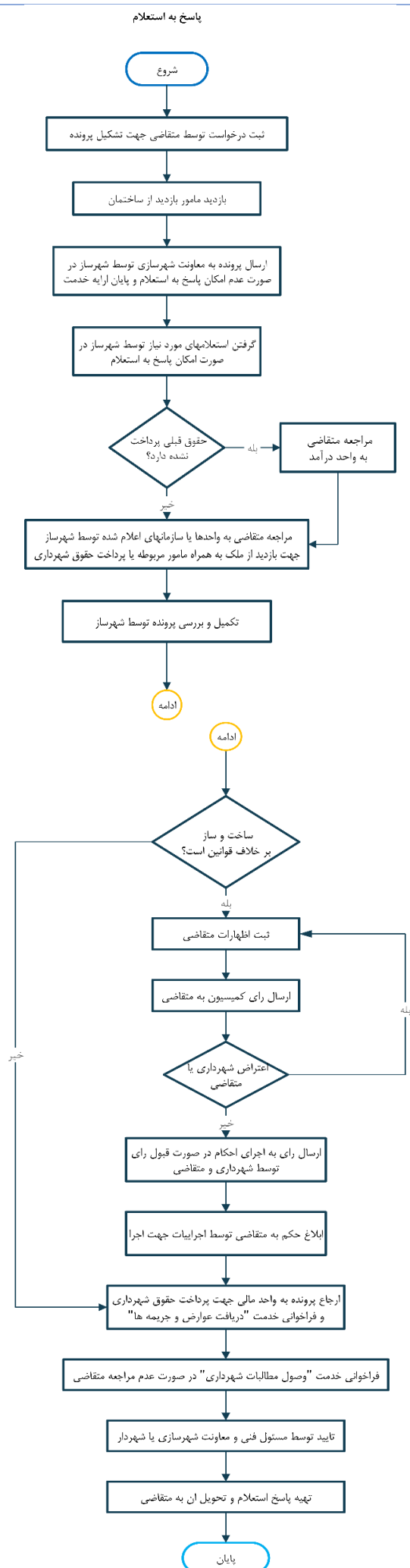
	۷،۱. در صورت عدم مراجعه یا تشخیص عدم نیاز به بررسی مجدد توسط قاضی ادامه فرایند از مرحله ۸ ۷،۱،۱. ادامه فرایند از مرحله ۳ در صورت مراجعه متخلف و تشخیص قاضی ۸- صدور رای کمیسیون ماده صد ۹- ارسال رای کمیسیون به متقاضی ۱۰- بازگشت فرایند به مرحله ۴ در صورت اعتراض شهرداری یا متقاضی ۱۱- ارسال رای به اجرای احکام در صورت قبول رای توسط شهرداری و متقاضی ۱۲- ابلاغ حکم توسط اجرایات به متقاضی جهت اجرا ۱۳- مراجعه متقاضی به واحد مالی جهت پرداخت حقوق شهرداری ۱۴- رفع ممانعت از ساخت و ساز
توضیحات	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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	اجرائیات
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی تلفن: ۰۹۱۳۳۵۱۰۵۱۰ پست الکترونیک: واحد مربوط: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفیک و دفاتر کارگزاری)	

۱- عنوان خدمت: پاسخ به استعلام		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- آرائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		به درخواست استعلام از سوی شرکت‌های خدمات‌رسان و سایر دستگاه‌های دولتی و خصوصی و شهروندان پاسخ داده می‌شود.
	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 ○ تأمین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ● مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	- مصوبه‌ی شورای عالی اداری در خصوص هماهنگ نمودن صدور پروانه، گواهی عدم خلاف، پایان کار در سطح شهرداری‌های کشور شماره ۱۶۵۵/دش-۷/۱۸/۱۹	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۵۰ در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط روزانه ۵ مورد درخواست پاسخ به استعلام به شهرداری مناطق داده می‌شود	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به طور متوسط ارایه خدمت ظرف ۵ روز انجام می‌گردد.	
	تواتر	یکبار برای همیشه ○ مستمر در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار یکبار جهت ثبت درخواست و تشکیل پرونده یکبار جهت پرداخت فیش یکبار جهت گرفتن گواهی	
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		هزینه بازدید از ساختمان و ثبت درخواست طبق تعرفه‌ی درآمدی سال شهرداری	خرانه
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 سرا (سامانه جامع شهرسازی)		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● الکترونیک		

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	اتوماسیون اداری	-				○	○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		
					برخط onlin دستهای Batc)			

	سازمان سیمما، منظر و فضای سبز شهری	-	-	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	○	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان آتش نشانی	-	-	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت گرفته باشد	○	●	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عنوان فرایندهای خدمت	۱. ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده						
	۲. بازدید مامور بازدید از ساختمان						
	۳. ارسال پرونده به معاونت شهرسازی توسط شهردار در صورت عدم امکان پاسخ به استعلام و پایان ارایه خدمت						
	۴. گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهردار در صورت امکان پاسخ به استعلام						
	۵. مراجعه متقاضی به واحد درآمد در صورت داشتن حقوق قبلی پرداخت نشده						
	۶. مراجعه متقاضی به واحدها یا سازمان‌های اعلام شده توسط شهردار جهت بازدید از ملک به همراه مامور مربوطه یا پرداخت حقوق شهرداری						
	۷. تکمیل و بررسی پرونده توسط شهردار						
	۸. ارسال پرونده به کمیسیون ماده صد توسط شهردار در صورت ساخت‌وساز بر خلاف قوانین ۸,۱. ثبت اظهارات متقاضی ۸,۲. ارسال رای کمیسیون به متقاضی ۸,۳. بازگشت فرایند به مرحله ۸,۱ در صورت اعتراض شهرداری یا متقاضی ۸,۴. ارسال رای به اجرای احکام در صورت قبول رای توسط شهرداری و متقاضی ۸,۵. ابلاغ حکم به متقاضی توسط اجرایات جهت اجرا						
	۹. ارجاع پرونده به واحد مالی جهت پرداخت حقوق شهرداری و فراخوانی خدمت "دریافت عوارض و جریمه‌ها"						
	۱۰. فراخوانی خدمت "وصول مطالبات شهرداری" در صورت عدم مراجعه متقاضی						
	۱۱. تایید توسط مسئول فنی و معاونت شهرسازی یا شهردار						
	۱۲. تهیه پاسخ استعلام و تحویل آن به متقاضی						
توضیحات	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. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.						

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت



تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای الله یاری

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

شهرداری منطقه ۴ (معاون مالی و اداری)

۱- عنوان خدمت: تدوین طرح جامع و طرح تفصیلی		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: معاونت شهرسازی و معماری شهرداری، مدیریت طرح‌های توسعه شهری		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		«طرح جامع» و «طرح تفصیلی» برای برنامه ریزی و مدیریت شهری تدوین می‌شوند و به تمام دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شوند.
	نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	
	سطح خدمت	● شهری	
	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: ...	
		- 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 - قانون تاسیس شوری عالی شهرسازی و معماری - قانون تاسیس وزارت مسکن و شهرسازی	
۵- جزئیات خدمت	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 بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموماً ۱۵ یا ۱۰ سال یکبار طرح جامع تهیه می‌شود	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	ارایه	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	
		○ غیرالکترونیکی	
		● اینترنتی (yazd.ir)	
		○ پست الکترونیک	
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	
	● سایر (شبکه دولت)		
رسانه ارتباطی خدمت			
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)			
○ ارسال پستی			
○ پیام کوتاه			
مراجعه به دستگاه:		○ جهت احراز اصالت فرد	
○ شهرداری مرکز		○ جهت احراز اصالت مدرک	
○ شهرداری مناطق		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	

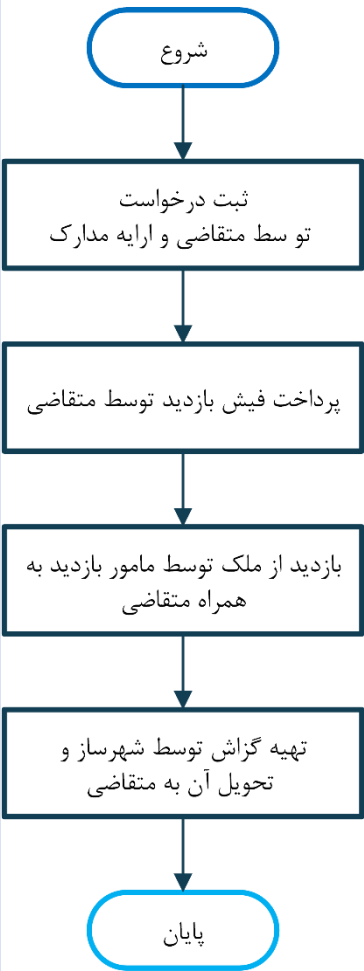
				○ سایر:	○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
○ ندارد						
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(با ذکر نحوه دسترسی)				○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	تذکره 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		
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● سایر (نرم افزار تهیه نقشه)				● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)
	● غیرالکترونیکی	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(شبکه ی دولت)				○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ● ارسال پستی ○ پیام کوتاه
نام سامانه های دیگر	○ غیرالکترونیکی	تذکره 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:	
			فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
					استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه سرا (سامانه جامع شهرسازی)		-			
	اتوماسیون اداری		توضیح: نامه و مصوبه			
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:	
	مرکز آمار و اطلاعات ایران	-	توضیح: سرشماری نفوس و مسکن	۳۰-۵۰ میلیون تومان	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

	سازمان مسکن و شهرسازی	-	توضیح: نقشه کاربری وضع موجود	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان نقشه برداری	-	توضیح: یک عکس های ماهواره ای	یک میلیارد تومان	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان هواشناسی	-	توضیح: اطلاعات آب و هوایی	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره کل منابع طبیعی	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان جهاد کشاورزی	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان محیط زیست	-	توضیح: اطلاعات محیط زیست	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره کل ثبت اسناد و املاک	-	توضیح: وضعیت املاک	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره آب منطقه ای	-	توضیح: وضعیت قنات شهر	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره توزیع برق	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره اوقاف	-	توضیح: نقشه کاربری وضع موجود	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- اعلام نیاز به تهیه طرح جامع توسط استانداری، شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی							
	۲- تهیه اطلاعات مورد نیاز 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 دستگاه های 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 برنامه ریزی استان							
	۱۲- بررسی طرح در شوری عالی شهرسازی							
	۱۳- تصویب طرح توسط وزیر و ابلاغ آن به استاندار							
	۱۴- ابلاغ طرح به دستگاه های اجرایی							
توضیحات	- شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی برای تهیه طرح قرارداد می بندد							
	- شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی برای پرداخت هزینه به توافق می رسند							
	- طرح تفصیلی بر اساس طرح جامع و بعد از ابلاغ آن و با جزییات بیشتر تهیه می شود. برای تصویب در صورتیکه مغایر با طرح جامع نباشد به شوری عالی شهرسازی فرستاده نمی شود و استاندار آنرا ابلاغ می کند.							
	- 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 می برد. می تواند به صورت امانی تهیه شود. مردم هم می توانند درخواست دهند. نتیجه به شهرداری مناطق ابلاغ می شود							

تدوین طرح جامع و طرح تفصیلی شروع اعلام نیاز به تهیه طرح جامع توسط استانداری، شهرداری یا سازمان مسکن و شهرسازی تهیه اطلاعات موردنیاز توسط مشاور و طرف قرارداد تامین اعتبار انتخاب مشاور و عقد قرارداد تهیه طرح توسط مشاور نظارت بر روند تهیه طرح در جلسات کمیته نظارت بر تهیه طرح اصلاح طرح و هماهنگی با سایر دستگاههای اجرایی در کمیته نظارت بر تهیه طرح فراخوانی خدمت "تسویه حساب" بررسی و تصویب طرح در کمیسیون ماده 5 ادامه				
۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت ادامه بررسی و تصویب طرح در کارگروه زیربنایی بررسی و تصویب طرح شوری برنامه ریزی استان بررسی طرح در شورای عالی شهرسازی تصویب طرح توسط وزیر و ابلاغ آن به استاندار ابلاغ طرح به دستگاههای اجرایی پایان				
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت شهرسازی و معماری	
آقای فلاح				

۱- عنوان خدمت: تعیین بر و کف ساختمان		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	۴- نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی		
شرح خدمت		برای مشخص نمودن محدوده زمین دو پارامتر بر و کف باید مشخص باشد	
نوع خدمت		• خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	متقاضی تعیین بر و کف زمین
سطح خدمت		• شهری	○ روستایی
رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ مدارک و ○ وفات ○ سایر
نحوه آغاز خدمت		• تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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 ارایه خدمت:		ارایه خدمت ظرف دو روز انجام می گردد.	
تواتر		• یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار (ثبت درخواست، رفتن همراه مهندس ناظر برای بازدید)	
هزینه خدمت گیرندگان		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 سرا (سامانه جامع شهرسازی)	
۱- نحوه دسترسی به خدمت		مراحل خدمت	نوع ارائه
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		• الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	• اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازگروه دسترسی)
در مرحله درخواست خدمت		• الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	• اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس
در مرحله درخواست خدمت		• الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	• تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی • پیام کوتاه
در مرحله درخواست خدمت		• 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		• 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		• تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی • پیام کوتاه	• جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک • نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:

توضیحات	در صورتی که ملک دارای کد نوسازی نباشد، کد نوسازی صادر می‌شود. اخذ این گواهی از طریق دفاتر کارگزاری هم انجام می شود. کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.	۹- عناوین فرایندهای	۱- ثبت درخواست توسط متقاضی و ارائه مدارک ۲- پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی ۳- بازدید از ملک توسط مأمور بازدید به همراه متقاضی ۴- تهیه گزارش توسط شهرداری و تحویل آن به متقاضی	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	در مرحله ارائه خدمت	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی ○ ندارد	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	● 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 ○ سایر:	○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر(بازگروه دسترسی)	● غیرالکترونیکی ● ضرورت مراجعه حضوری	○ 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(بازگروه دسترسی)	● غیرالکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر:	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
---------	--	---------------------	---	-----------------	---------------------	-------------------	--------------------	--	---------------------------------------	-----------------	---------------------	-------------------	--------------------	--------------------	----------------------------------	---------------------	--	-------------------------	--	----------------------------	--	---	---	---	---	--	--	---

تعیین بر و کف زمین  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[ثبت درخواست توسط متقاضی و ارایه مدارک] B --> C[پرداخت فیش بازدید توسط متقاضی] C --> D[بازدید از ملک توسط مامور بازدید به همراه متقاضی] D --> E[تهیه گزارش توسط شهرساز و تحویل آن به متقاضی] E --> F([پایان]) </pre>				۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای رضایی	تلفن: ۰۹۱۳۲۵۱۰۵۱۰	پست الکترونیک:	واحد مربوط: شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفیک و دفاتر کارگزاری)		

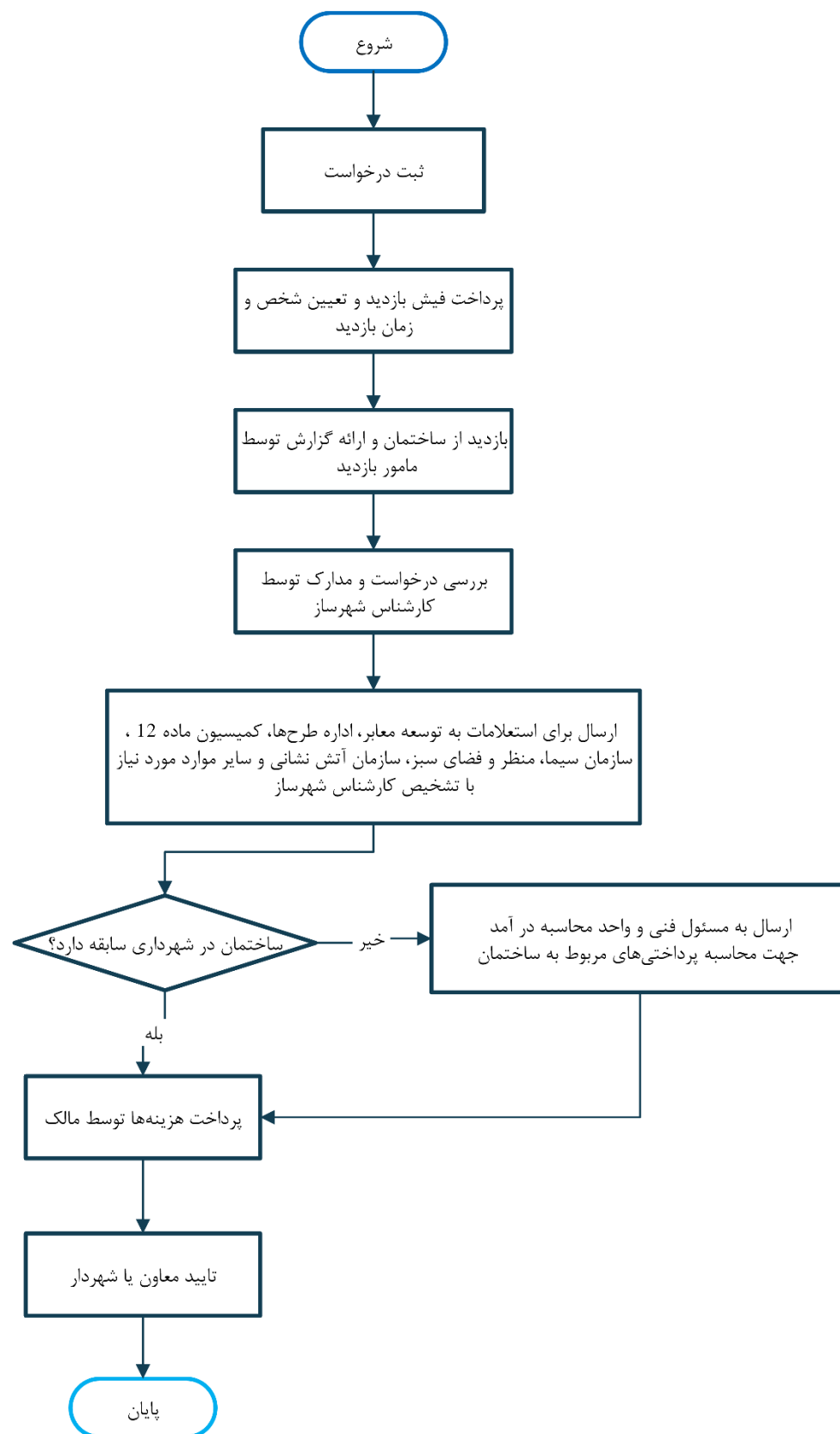
۱- عنوان خدمت: صدور پروانه ساختمان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق- واحد فنی شهرسازی		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		صدور مجوزی برای هرگونه ساخت و ساز و عملیات عمرانی اعم از احداث، تعمیر و توسعه
	نوع خدمت		● 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 ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه- ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...
	انجام خدمت		- 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 وکالتنامه (در صورت وجود وکالتنامه) - 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		- 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 خدمت گیرندگان		به طور متوسط ۱۰۰۰ پروانه در: ○ ماه ○ فصل ● سال
	متوسط مدت زمان ارایه 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 خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) مطابق تعرفه عوارض شهرداری مصوب شورای شهر در پایان سال قبل شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ خزانه	
۶- 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 اصفاف		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی 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

در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	دکتر 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:	
				○ 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		● 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)	○ ندارد	● الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) "سیستم جامع شهرسازی (سرا)" ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ● شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:	
				○ 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 ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	دکتر 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:	
				فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
				گزارش تخلف		سامانه کمیسیون ماده ۱۰۰	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	سامانه خزانه	استعلام بدهکاری	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	
						نام دستگاه دیگر	
						نام دستگاه دیگر	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	سازمان آتش نشانی	-	-	-	-	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
						○ 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 بستانکاری، 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 بستانکاری، 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:						
۸-۱- ارسال به مسئول فنی و واحد محاسبه در آمد جهت محاسبه عوارض زیربنای درخواستی						
۸-۲- پرداخت عوارض تعیین شده توسط مالک						
۸-۳- صدور پیش نویس پروانه ساختمان						
۸-۴- امضای پروانه توسط معاون یا شهردار مناطق						
۸-۵- 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
	۳- در صورتی که از زمان صدور پروانه شهرسازی بیش از ۲ سال گذشته باشد: ۳-۱- پرداخت فیش بازدید و تعیین شخص و زمان بازدید ۳-۲- بازدید از ساختمان و ارائه گزارش توسط مامور بازدید ۳-۳- بررسی توسط کارشناس شهرساز پروانه ۳-۴- در صورتی که ساخت و ساز شده است: ۳-۴-۱- عدم صدور مجوز و ثبت درخواست عدم خلافی ۳-۵- در صورتی که ساخت و ساز نشده است: ۳-۵-۱- در صورت تغییر ضوابط: عدم صدور مجوز و درخواست مجدد پروانه شهرسازی
	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: ۴-۱- ارسال به مسئول فنی و واحد محاسبه در آمد جهت محاسبه عوارض زیربنای درخواستی در صورت تغییر زیربنا ۴-۲- پرداخت عوارض تعیین شده توسط مالک ۴-۳- صدور پیش نویس پروانه ساخت ۴-۴- امضای پروانه ساخت توسط معاون یا شهردار مناطق ۴-۵- صدور مجوز پروانه ساخت (شروع عملیات) توسط دبیرخانه
	توضیحات 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.

صدور پروانه ساختمان - استعلامات پیش نیاز پروانه



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای علی نوری

تلفن:

پست الکترونیک:

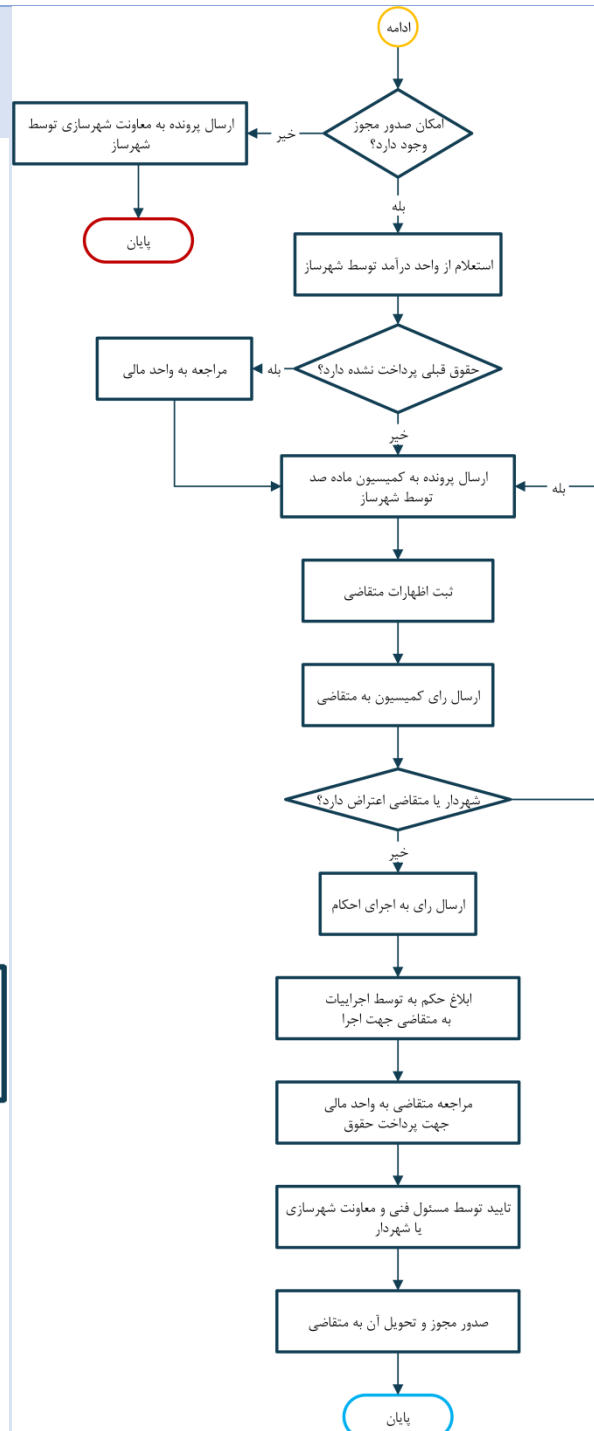
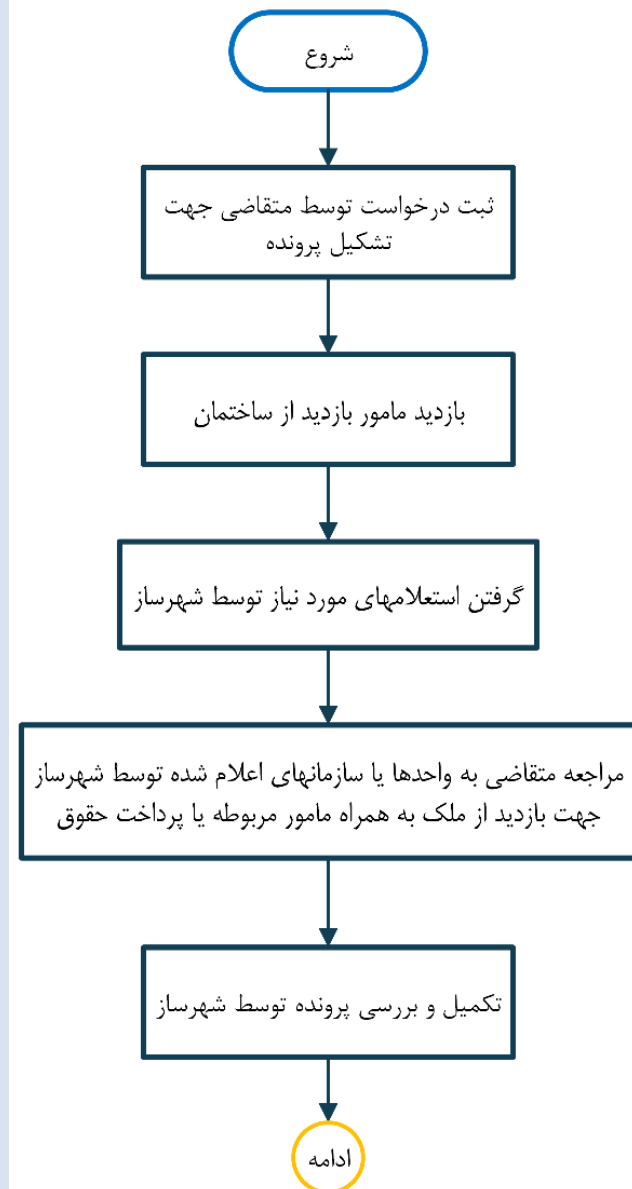
واحد مربوط:
شهرداری

۱- عنوان خدمت: صدور گواهی های ساختمانی									
۲- شناسه خدمت									
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد فنی								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	در صورت پایان عملیات ساختمانی و عدم وجود تخلف وساختوساز 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 ساختوساز کرده باشد برای دریافت این گواهی باید جریمه پرداخت نماید.								
	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 ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر								
	نحوه آغاز خدمت								
	● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...								
۵- جزئیات 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 ساختوساز نکرده باشد صدور گواهی یک هفته طول می کشد								
	تواتر								
۶- نحوه دسترسی به	● 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								
	ارایه								
	مبلغ (مبالغ)								
	هزینه بازدید از ساختمان طبق تعرفه درآمدی سال شهرداری								
۷- 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 سرا (سامانه جامع شهرسازی)					-				
پرداخت بصورت الکترونیک					○				

مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	● الکترونیکی	● اینترنتی (yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر(با ذکر نحوه دسترسی)			
				○ غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت: مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:
						○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
						○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق
○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی	○ 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	دکتر ضرورت: مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:	
					○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز	
					● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	● شهرداری مناطق	
					○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی	○ سازمان های تابعه	
○ ندارد							
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	● غیرالکترونیکی	دکتر 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(با ذکر نحوه دسترسی)	● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت: مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:	
					○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز	
					● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	● شهرداری مناطق	
					○ سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی	○ سازمان های تابعه	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل					

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

صدور گواهی های ساختمانی



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای رضایی

تلفن:
۰۹۱۳۳۵۱۰۵۱۰

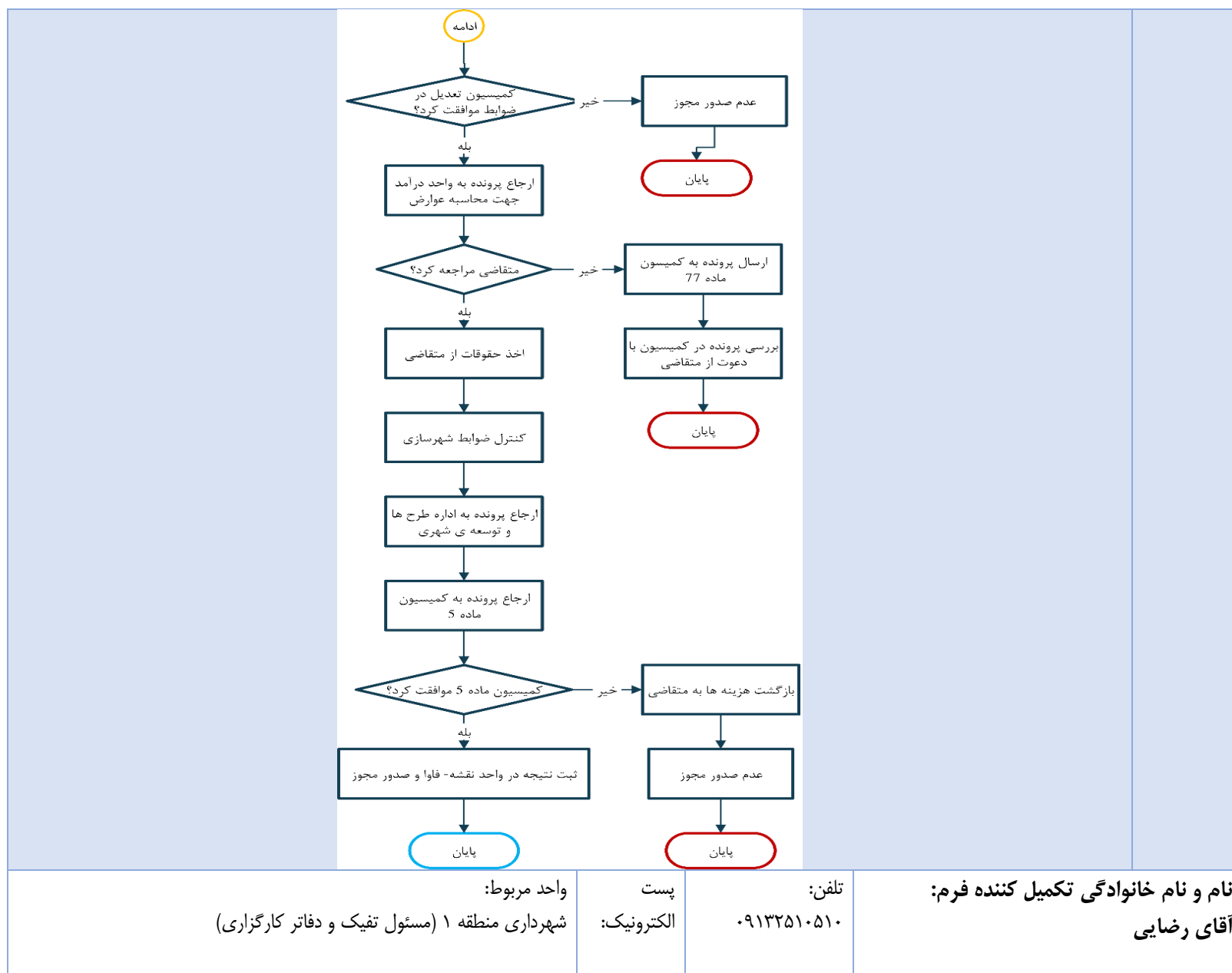
پست الکترونیک:

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

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز تعدیل در ضوابط										
۲- شناسه خدمت										
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
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		نوع مخاطب	● 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	
	نحوه آغاز خدمت		تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	● مدارک و گواهینامه ها	○ وفات	○ سایر
			● 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							
- طرح تفصیلی شهر یزد - ماده ۵ قانون تاسیس شوری عالی شهرسازی										
۵- جزئیات خدمت	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 (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی					
۶- نحوه دسترسی به خدمت	هزینه		طبق تعرفه ی درآمدی سال شهرداری		پرداخت بصورت الکترونیک					
	گیرندگان		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)							
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
	● الکترونیکی		● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازکر نحوه دسترسی)							
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه						

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانک، ماه، اطلاعات)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	برخط	دستگاه		
							دستگاه	دستگاه		
							دستگاه	دستگاه		
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	توضیح: تاییدیه	پرداخت جریمه اگر تخلفی صورت	توضیح: سازمان هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد	-	-	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		
									برخط	دستگاه

			گرفته باشد				
عناوین فرایندهای خدمت	۱- ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده ۲- بازدید مامور بازدید از ملک ۳- انجام مکاتبات با سازمان‌هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد توسط شهرساز و تکمیل پرونده ۴- عدم صدور مجوز در صورت عدم موافقت سازمان ذیربط ۵- گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز در صورت موافقت سازمان ذیربط ۶- مراجعه متقاضی به واحد درآمد جهت پرداخت حقوق اولیه و بدهی قبلی ۷- تکمیل پرونده و بررسی آن در کمیسیون تعدیل در ضوابط ۸- عدم صدور مجوز در صورت عدم موافقت کمیسیون تعدیل در ضوابط ۹- ارجاع پرونده به واحد درآمد جهت محاسبه عوارض در صورت موافقت کمیسیون تعدیل در ضوابط ۱۰- ارسال پرونده به کمیسیون ماده ۷۷ در صورت عدم مراجعه متقاضی a. بررسی پرونده در کمیسیون با دعوت از متقاضی ۱۱- در صورت مراجعه متقاضی a. اخذ حقوقات از متقاضی b. کنترل ضوابط شهرسازی c. ارجاع پرونده به اداره طرح‌ها و توسعه‌ی شهری d. ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۵ e. عدم صدور مجوز و بازگشت هزینه‌ها به متقاضی در صورت عدم موافقت کمیسیون ماده ۵ f. ثبت نتیجه در واحد نقشه- فاوا و صدور مجوز در صورت موافقت کمیسیون ماده ۵						
	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.						
	نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت						
	صدور مجوز تعدیل در ضوابط						
	<pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده] Step1 --> Step2[بازدید مامور بازدید از ملک] Step2 --> Step3[انجام مکاتبات با سازمان‌هایی که کاربری فعلی ملک به آن ربط دارد توسط شهرساز و تکمیل پرونده] Step3 --> Decision{سازمان ذیربط موافقت کرد؟} Decision -- بله --> Step4[گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز] Decision -- خیر --> Step5[عدم صدور مجوز] Step4 --> Step6[مراجعه متقاضی به واحد درآمد جهت پرداخت حقوق اولیه و بدهی قبلی] Step6 --> Step7[تکمیل پرونده و بررسی آن در کمیسیون تعدیل در ضوابط] Step7 --> End([ادامه]) Step5 --> End2([پایان]) </pre>						



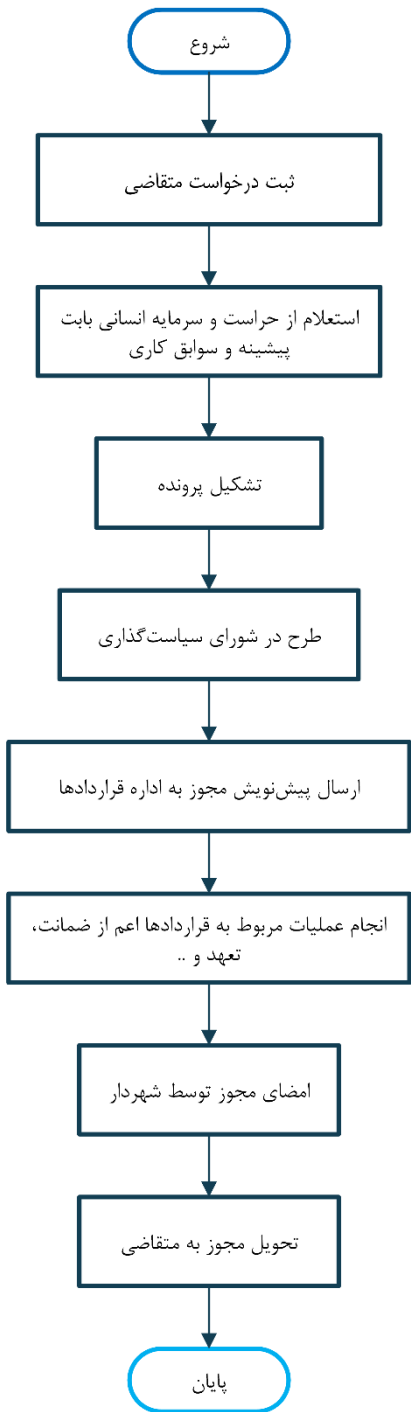
۳.

[illegible]

۲- بازدید مامور بازدید از ملک			
۳- گرفتن استعلام‌های مورد نیاز توسط شهرساز و تکمیل پرونده			
۴- ارجاع پرونده به معاونت در صورت عدم امکان صدور مجوز a. اعلام به متقاضی و عدم صدور مجوز			
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			
۶- مراجعه متقاضی به واحد املاک جهت واگذاری ملک در صورت ارجاع پرونده به واحد املاک			
۷- کنترل رعایت ضوابط شهرسازی			
۸- صدور مجوز و تحویل آن به متقاضی			
توضیحات			
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.			
نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
صدور مجوز تفکیک و تجمیع املاک شروع ثبت درخواست توسط متقاضی جهت تشکیل پرونده بازدید مامور بازدید از ملک گرفتن استعلام های مورد نیاز توسط شهرساز و تکمیل پرونده ادامه			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:
آقای رضایی		۰۹۱۳۲۵۱۰۵۱۰	واحد مربوط:
			شهرداری منطقه ۱ (مسئول تفکیک و دفاتر کارگزاری)

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز دفاتر کارگزاری											
۲- شناسه خدمت											
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)											
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: معاونت شهرسازی، شهرداری یزد										
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور										
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		صدور مجوز به متقاضیان دفاتر کارگزاری در چارچوب آیین نامه اجرایی دفاتر								
	نوع خدمت		متقاضیان دفاتر کارگزاری	○ 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	
			○ تأسیسات 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		- فرم درخواست - حکم کارگزینی (متقاضی باید بازنشسته شهرداری باشد) - سوابق کاری (متقاضی باید دارای حداقل ۱۰ سال سابقه در مشاغل فنی شهرداری باشد) - مدارک مربوط به مکان دفتر								
			آیین نامه اجرایی دفاتر کارگزاری مصوب شورای شهر								
			قوانین و مقررات بالادستی								
۲ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال											
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		به طور متوسط صدور مجوز دفاتر کارگزاری، ۳ ماه طول می کشد.								
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		تواتر ○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال "سه سال یک بار"								
	تعداد بار مراجعه حضوری		دو مرتبه: یک مرتبه جهت ثبت درخواست و یک مرتبه جهت تحویل مجوز								
	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								
۶- 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 ○ غیرالکترونیکی		● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)						
					○ 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:						
					○ ضرورت مراجعه حضوری						
		○ ندارد									

۳۴

	۷- امضای مجوز توسط شهردار			
	۸- تحویل مجوز به متقاضی			
توضیحات	۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت صدور مجوز دفاتر کارگزاری  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست متقاضی] Step1 --> Step2[استعلام از حراست و سرمایه انسانی بابت پیشینه و سوابق کاری] Step2 --> Step3[تشکیل پرونده] Step3 --> Step4[طرح در شورای سیاست گذاری] Step4 --> Step5[ارسال پیش نویس مجوز به اداره قراردادها] Step5 --> Step6[انجام عملیات مربوط به قراردادها اعم از ضمانت، تعهد و ..] Step6 --> Step7[امضای مجوز توسط شهردار] Step7 --> Step8[تحویل مجوز به متقاضی] Step8 --> End([پایان]) </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی نوری	تلفن:			
	پست الکترونیک:			
	واحد مربوط:			
	شهرداری			

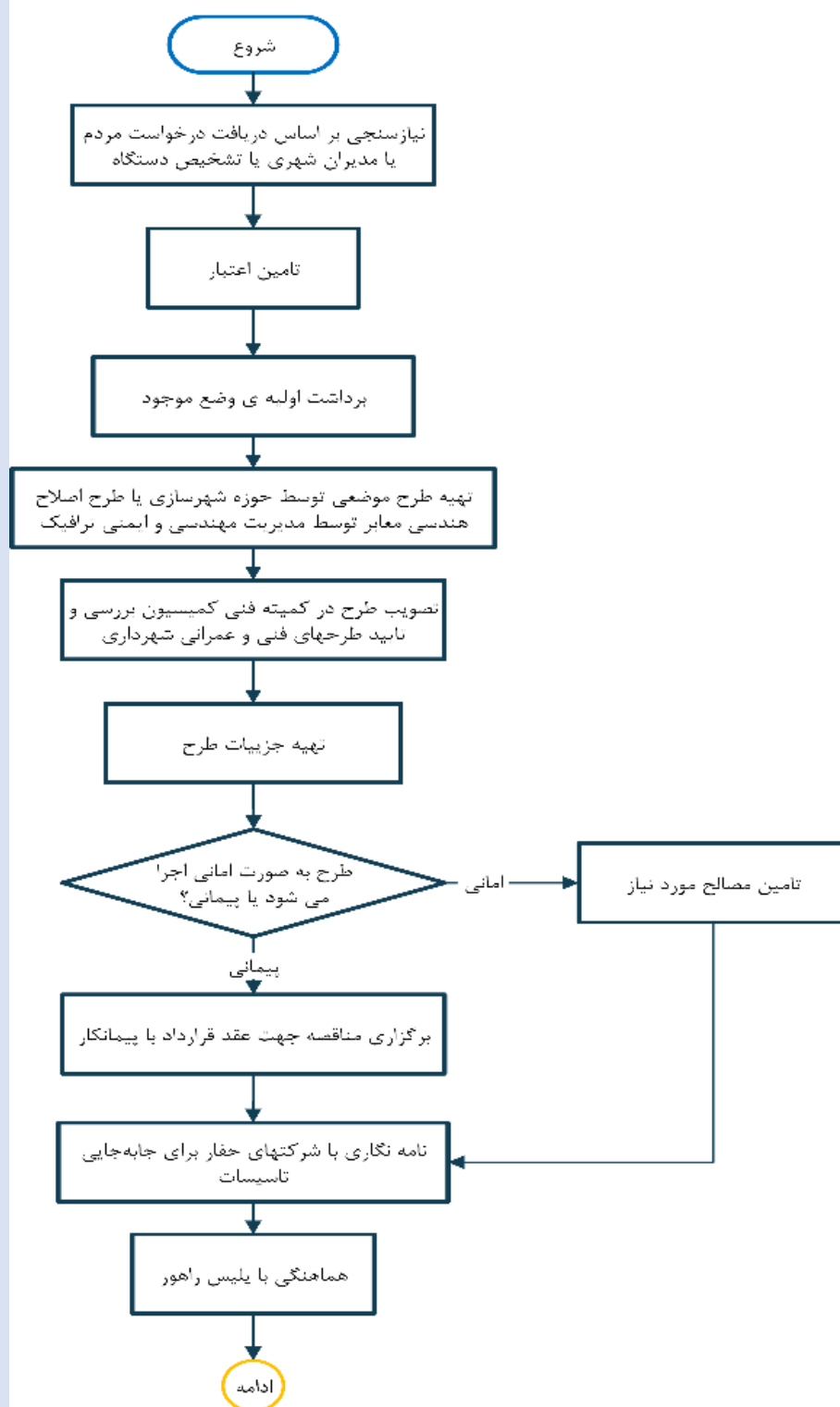
۴-خوشه خدمت عمرانی

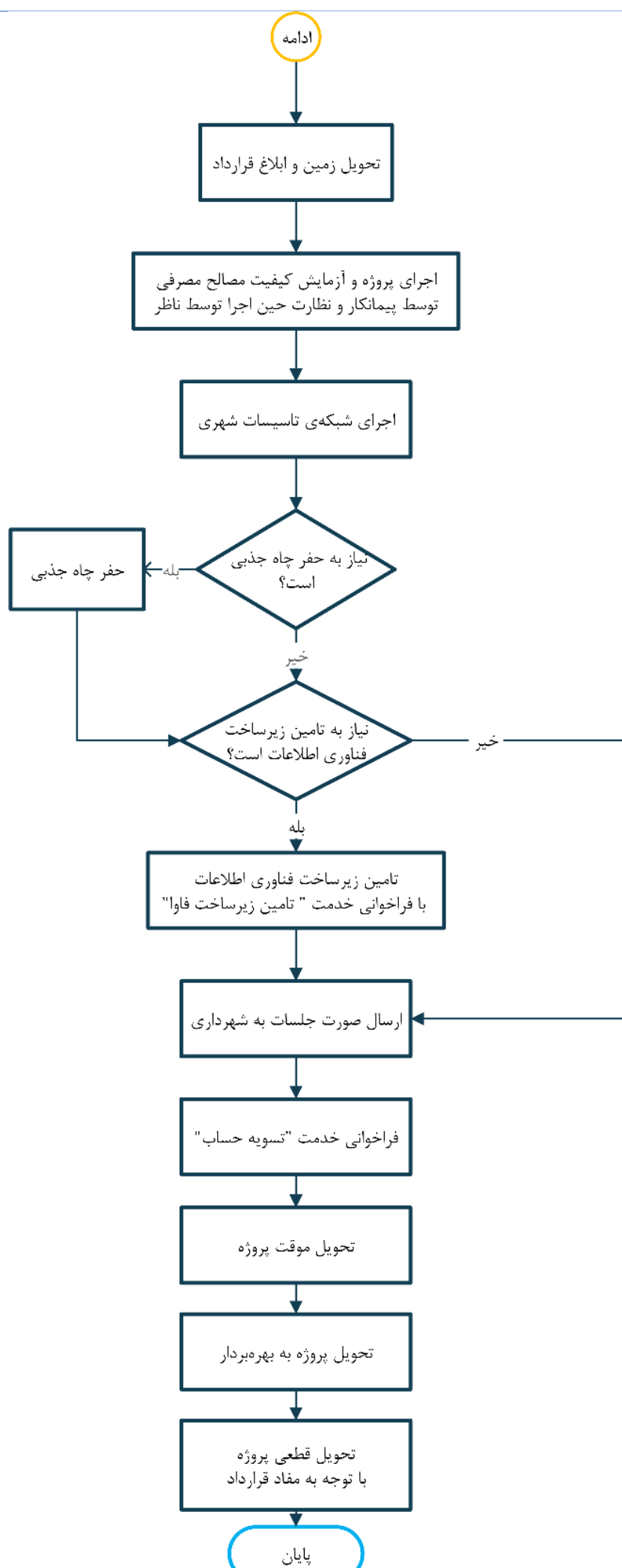
۱- عنوان خدمت: بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
نام دستگاه اجرایی: سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری، شهرداری مناطق	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	اماکن روبنایی 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	• 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	• 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: (درخواست مدیران شهری)	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	- 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 ارایه خدمت:	به طور متوسط اجرای پروژه طی یک سال انجام می‌گردد.	
۵- جزئیات خدمت	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:	-	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	• الکترونیکی	• اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس	
	رسانه ارتباطی خدمت	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سامانه پوشا	-			○	○
سامانه رهسا	-				○	○
سامانه ۱۳۷	-				○	○
سامانه شهریین	-				○	○
سیستم اتوماسیون اداری	-				○	○
۸- رتب	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:

			پرداخت (هزینه)	برخط onlin	دستای Bato		
سازمان مدیریت برنامه ریزی	سامانه ساچار	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 مصلح	-	-	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده	○
پلیس راهنمایی و رانندگی شهرستان	-	-	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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							

بازسازی ابنیه فنی در سطح شهر





نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهندس ملایی پور

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

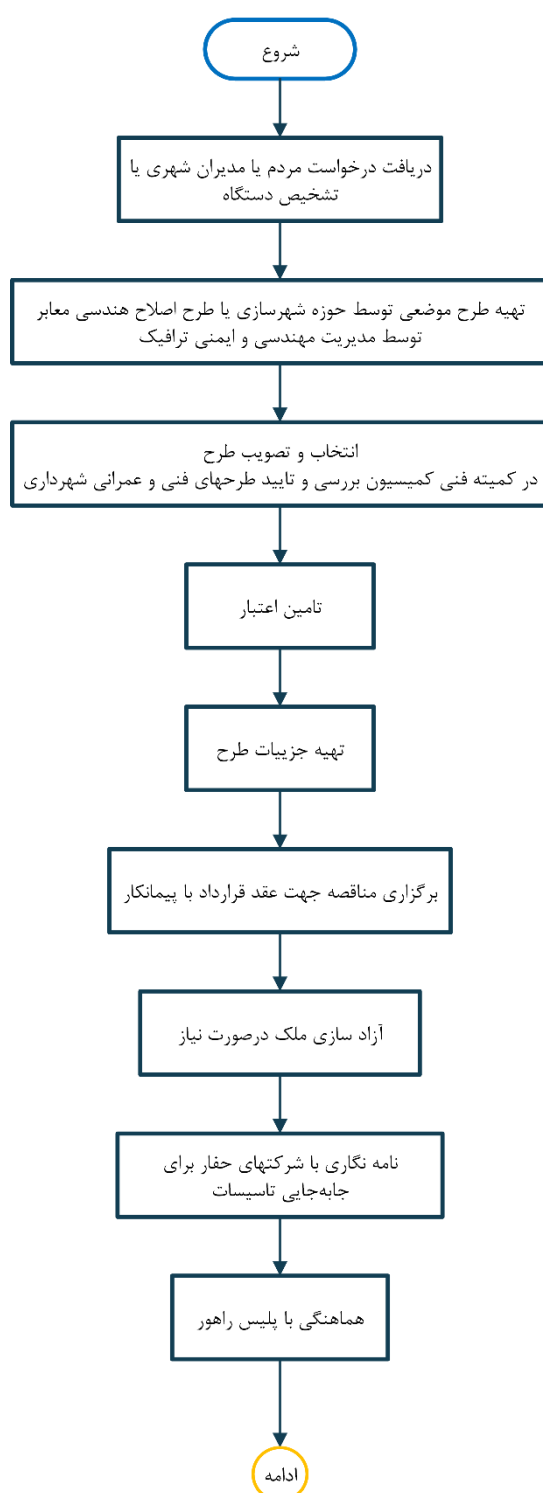
مسئول واحد عمران منطقه ۴

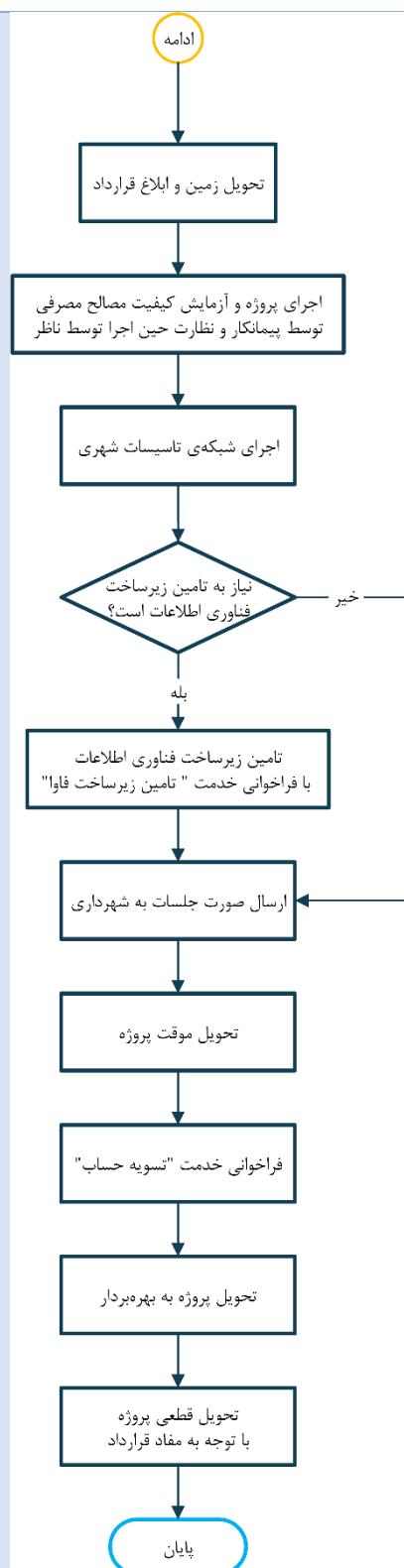
۱- عنوان خدمت: ساخت ابنیه فنی در سطح شهر		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان عمران و بازآفرینی فضای شهری ، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری ، شهرداری مناطق و سازمان‌های تابعه		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		اماکن روبنایی شهری نظیر فضای سبز و ساختمان‌های اداری و اماکن زیربنایی شهری مانند معابر شهری جهت خدمت‌رسانی به شهروندان و کارکنان ساخته می‌شود.
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی(G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) عموم شهروندان کارکنان شهرداری (شهرداری ستادی، شهرداری مناطق و سازمان تابعه)
	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: (درخواست مدیران شهری)
	مدارک لازم برای 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 - نامه‌های مربوط به شرکت‌های حفار آسفالت کوچه‌ها: - فیش پرداخت هزینه آسفالت مطابق تعرفه مصوب شورای اسلامی شهر
	قوانین و مقررات بالادستی		- بخشنامه‌های فنی - نشریه‌های سازمان مدیریت برنامه‌ریزی همانند نشریه شماره ۱۰۱ یا ۵۵ ساختمان و آیین نامه بتن - آیین‌نامه روسازی آسفالتی راه‌های ایران مصوب معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبری - دستورالعمل آزمایش قیر و آسفالت و آیین‌نامه طراحی، ساخت، تعمیر، نگهداری و روسازی معابر شهر یزد مصوب شهرداری یزد - نشریه ۱۰۱- مشخصات عمومی راه‌ها 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 می‌گردد.
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری		وابسته به نوع پروژه می‌تواند به مراجعه حضوری نیاز داشته یا نداشته باشد. آسفالت کوچه: ۲ بار سایر: -	
هزینه ارایه خدمت(ریال) به گیرندگان		مبلغ(مبالغ) هزینه زیرسازی و روسازی آسفالت ۵۰ درصد خودیاری مطابق تعرفه شورای اسلامی شهر جهت آسفالت کوچه‌ها شماره حساب (های) بانکی خرانه پرداخت بصورت الکترونیک ○	
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

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 (بتر و تبلیغات محیطی و اطلاع رسانی در صدا و سیما)	
	□ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله درخواست خدمت	ندارد □			
	● الکترونیکی		○ 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 (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)	
	○ 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 دستگاه‌ها)	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	
	● غیرالکترونیکی		- ماهیت خدمت - 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: ○ 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
			استعلام الکترونیکی	استعلام
			Batch	دستای
			○	○
			○	○
			○	○
سامانه رهسا			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
سامانه شهرین			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
سامانه ۱۳۷			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
سامانه سرا			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
سیستم اتوماسیون اداری			○	○
			○	○
			○	○
			○	○
			○	○

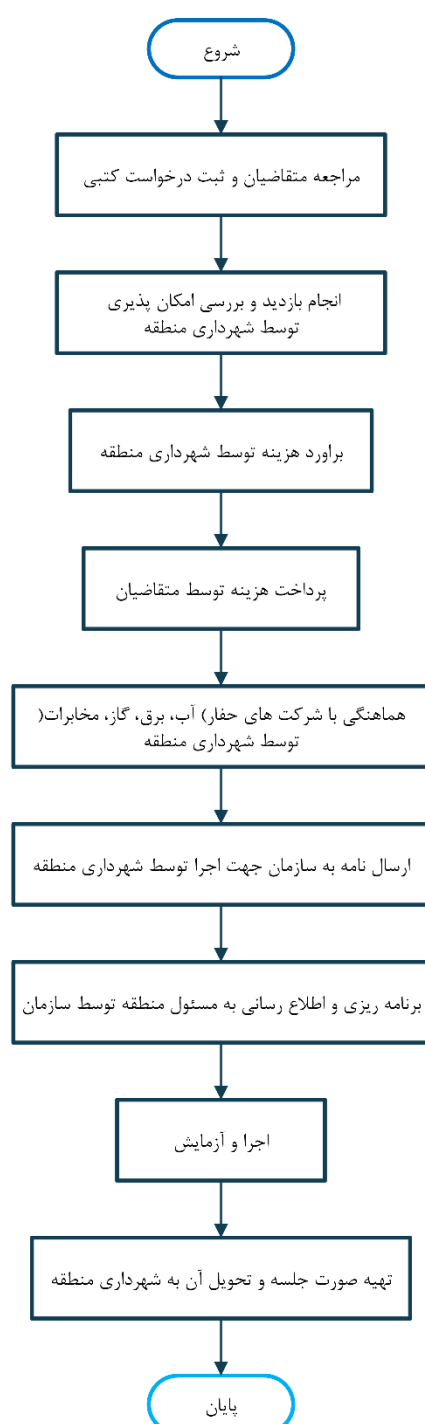
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط onlin	دستای (Batac)	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	سازمان مدیریت برنامه ریزی					
	شرکت آب و فاضلاب مخابرات شرکت توزیع برق شرکت گاز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

ساخت ابنیه فنی در سطح شهر - پروژه های عمرانی شهری





ساخت ابنیه فنی در سطح شهر - آسفالت کوچه ها



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای
مهندس علمدار
آقای مهندس جدیدی

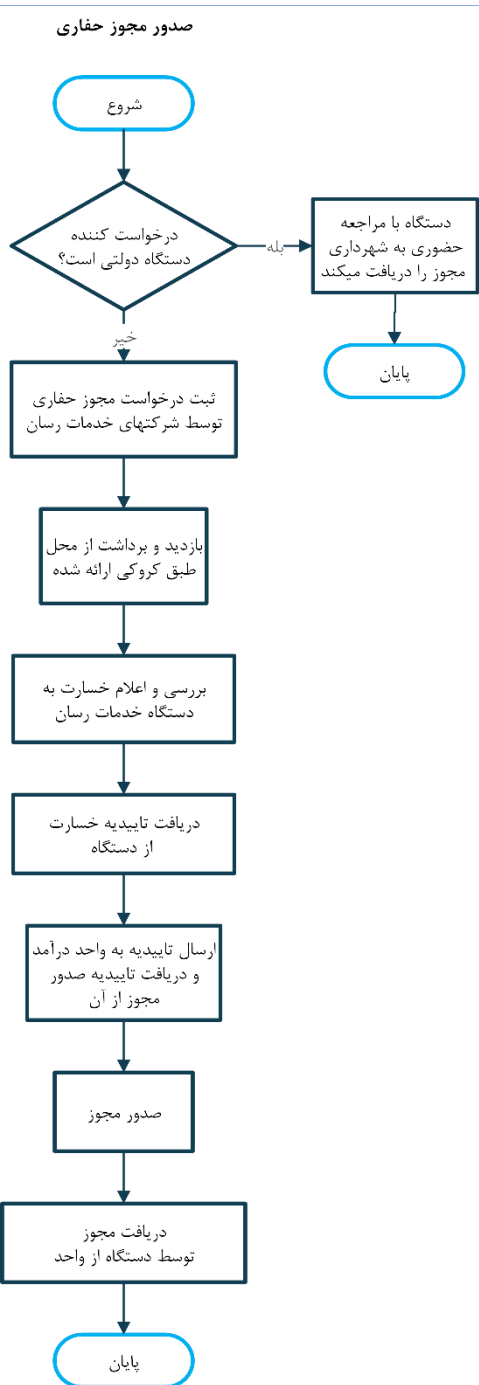
تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز حفاری		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری		
	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		○ 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
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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:		تقریبا 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 خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) هزینه خسارت آسفالت مصوبه شورای اسلامی شهر
	پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی حساب درآمد عمومی شهرداری
			○
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
	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیرالکترونیکی		○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بر و تبلیغات محیطی)
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ ضرورت مراجعه حضوری
	○ 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) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (شبکه دولت)	
	□ غیرالکترونیکی		دکتر 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 ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (تماس تلفنی)	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● 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: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	● غیرالکترونیکی		دکتر 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای سامانه)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
	سیستم اتوماسیون اداری		-	
	شبکه دولت		-	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل
	-		-	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	ثبت درخواست مجوز حفاری توسط شرکت های خدمات رسان		استعلام الکترونیکی	برخط (onlin دستهای Batc)
	۴۰- بازدید و برداشت از محل طبق کروکی ارائه شده		○	○
	۴۱- بررسی و اعلام خسارت به دستگاه خدمات رسان		○	○
	۴۲- دریافت تاییدیه خسارت از دستگاه		○	○
	۴۳- ارسال تاییدیه به واحد دارآمد و دریافت تاییدیه صدور مجوز از آن		○	○
	۴۴- صدور مجوز		○	○
	۴۵- دریافت مجوز توسط دستگاه از واحد		○	○

شماره ثبت	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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	صدور مجوز حفاری 
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ آقای میررحیمی _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ دبیرخانه کمیسیون حفاری ها _____

۱- عنوان خدمت: مرمت 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 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 (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) ● شهروندی ○ عموم شهروندان ○ کارکنان (شهرداری ستادی، شهرداری مناطق و سازمان‌های تابعه)
	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- ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخدادهای 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.
	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		https://yazd.ir/	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه پوشا	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		رسانه ارتباطی خدمت
	نوع ارائه		● الکترونیکی
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ 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
○ ندارد		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	

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 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				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ 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(باذکر نحوه دسترسی)			
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		
	سیستم اتوماسیون اداری		-		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سامانه ۱۳۷		-		
	سامانه شهرپن		-		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	سازمان مدیریت برنامه ریزی	سامانه ساجار	شرح: اطلاعات پیمانکار	-	○
	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:				
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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 ۴,۶. تحویل به بهره‌بردار				توضیحات:	
مرمت ابنیه فنی در سطح شهر شروع دریافت درخواست مردم یا مدیران شهری یا تشخیصی دستگاه بازدید از محل امکان مرمت و بهسازی وجود دارد؟ بله تامین اعتبار کار به صورت پیمانی انجام می شود یا امانی؟ امانی تامین مصالح مورد نیاز اجرای کار و نظارت بر روند کار تحویل به بهره بردار پایان خیر پایان ارجاع کار به پیمانکار اجرای کار و نظارت بر روند کار فراخوانی خدمت "تسویه حساب"					۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس علمدار	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:		

۵-خوشه خدمت فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

۱- عنوان خدمت: ارائه آموزش‌های امور تخصصی		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 و سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	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	● 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 ○ 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	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		
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		مصوب فدراسیون و بسته به نوع دوره (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) یک دوره ۲۴ ساعته ۶۰۰۰۰ تومان (برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشتی غرفه‌داران)	پرداخت بصورت الکترونیک ○ 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:		

54

	اداره ورزش و جوانان				○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	هیئت‌های ورزشی					
	حوزه علمیه استان					
	اداره بهداشت					
	۱- نیازسنجی و برنامه‌ریزی					
	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 غسالی و موازین شرعی)، فدراسیون‌ها (برگزاری دوره‌های مربیگری و داوری ورزشی) و اداره بهداشت (آموزش بهداشتی غرفه‌داران)					
	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 غسالی و موازین شرعی)					
	۸- برگزاری کلاس					
	۹- ارائه گواهی حضور در کلاس آموزشی از طرف سازمان یا اداره بهداشت (و برگزاری کلاس‌های آموزشی بهداشتی غرفه‌داران)					
توضیحات	شهروندان با مراجعه به سازمان آرامستان‌ها، درخواست کلاس آموزشی را تکمیل می‌کنند اما شروع خدمت با تشخیص دستگاه (رسیدن تعداد درخواست کنندگان به حدنصاب) می‌باشد.					

۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

ارائه آموزش های امور تخصصی

```

graph TD
    A([شروع]) --> B[نیازسنجی و برنامه ریزی]
    B --> C[تبلیغات]
    C --> D[دریافت درخواست از گیرنده خدمت و تکمیل فرم ثبت نام]
    D --> E[تامین اعتبار در صورت به حدنصاب رسیدن تعداد درخواست ها]
    E --> F[هماهنگی برای اعزام مربی با حوزه علمیه (آموزش غسالی و موازین شرعی) ،  
فدراسیون ها (دوره های مربیگری و داوری ورزشی)  
و اداره بهداشت (آموزش بهداشتی غرفه داران)]
    F --> G[اطلاع رسانی زمان برگزاری کلاس از طریق پیامک یا تماس تلفنی به  
ثبت نام شده ها]
    G --> H[تهیه تجهیزات مورد نیاز کلاس اعم از مانکن  
(آموزش غسالی و موازین شرعی)]
    H --> I[برگزاری کلاس]
    I --> J[ارائه گواهی حضور در کلاس آموزشی از طرف سازمان یا اداره بهداشت  
(و برگزاری کلاس های آموزشی بهداشتی غرفه داران)]
    J --> K([پایان])
    
```

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای پارسایان
خانم پورالحسینی
آقای دشتی

تلفن:

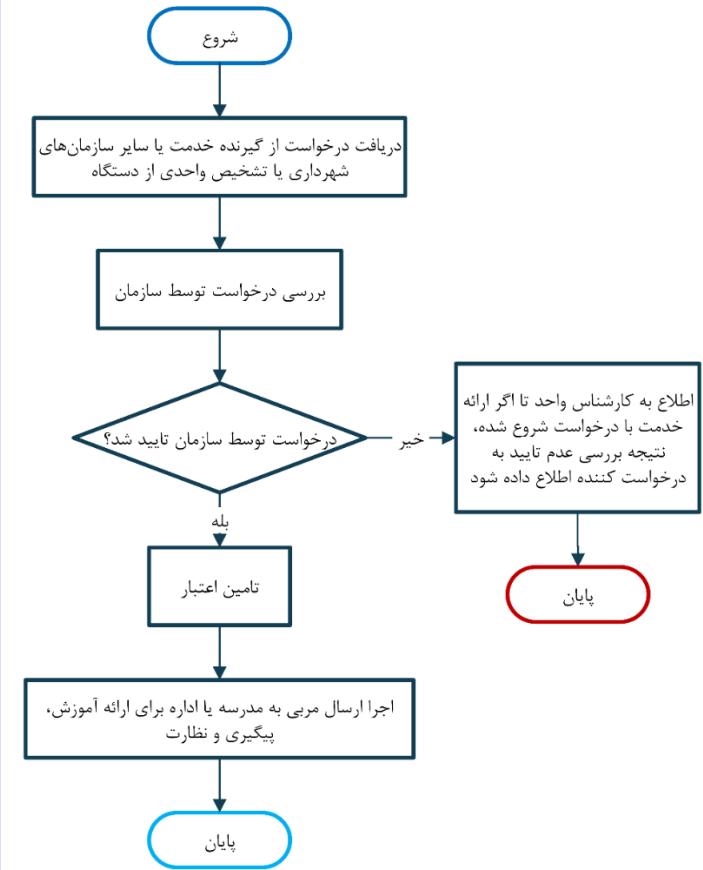
پست الکترونیک:

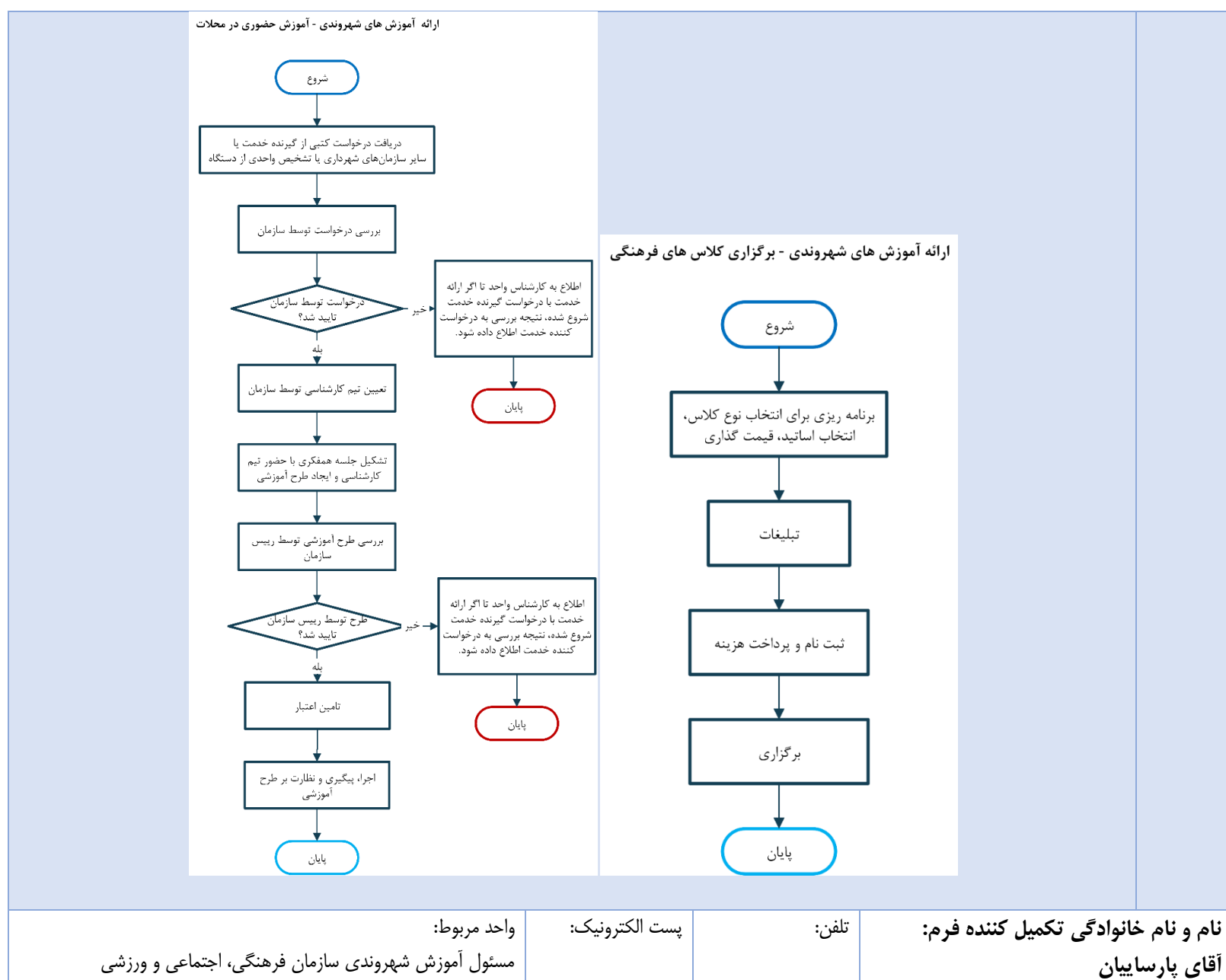
واحد مربوط:

مسئول آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
معاونت اداری مالی سازمان آرامستان
ریاست سازمان مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی

۱- عنوان خدمت: ارائه آموزش‌های شهروندی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
	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 غدير شناسی صورت می‌گیرد.		
	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 ○ ثبت مالکیت ○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ سایر ○ وفات		
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: درخواست سازمان مرتبط (مثل سازمان پسماند)		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم ثبت نام - فیش واریزی		
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
	۵- جزئیات خدمت	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)		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) به طور متوسط هر کلاس ۴۰ هزار تومان (برگزاری کلاس‌های فرهنگی)		
	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:	-		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه		
	غیرالکترونیکی	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تبلیغات محیطی شهر، فضای مجازی)		
		غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
			○ ندارد	

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 (ارسال نامه درخواست)	● 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			
						● ندارد		
						○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	● نبود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت	● 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			
						○ 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)	
						○ الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ماهیت خدمت	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	○	○	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
							○	○
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:		
							○	○
							○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	آموزش در مدارس و ادارات:	آموزش و پرورش استان	ادارات استان	-	-	-		
							۱- دریافت درخواست از گیرنده خدمت یا سایر سازمان های 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 رییس 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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	ارائه آموزش های شهروندی - آموزش در مدارس و ادارات  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[دریافت درخواست از گیرنده خدمت یا سایر سازمان‌های شهرداری یا تشخیص واحدی از دستگاه] Request --> Review[بررسی درخواست توسط سازمان] Review --> Decision{درخواست توسط سازمان تایید شد؟} Decision -- خیر --> Inform[اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی عدم تایید به درخواست کننده اطلاع داده شود] Inform --> End1([پایان]) Decision -- بله --> Credit[تامین اعتبار] Credit --> Implement[اجرا ارسال مربی به مدرسه یا اداره برای ارائه آموزش، پیگیری و نظارت] Implement --> End2([پایان]) </pre>



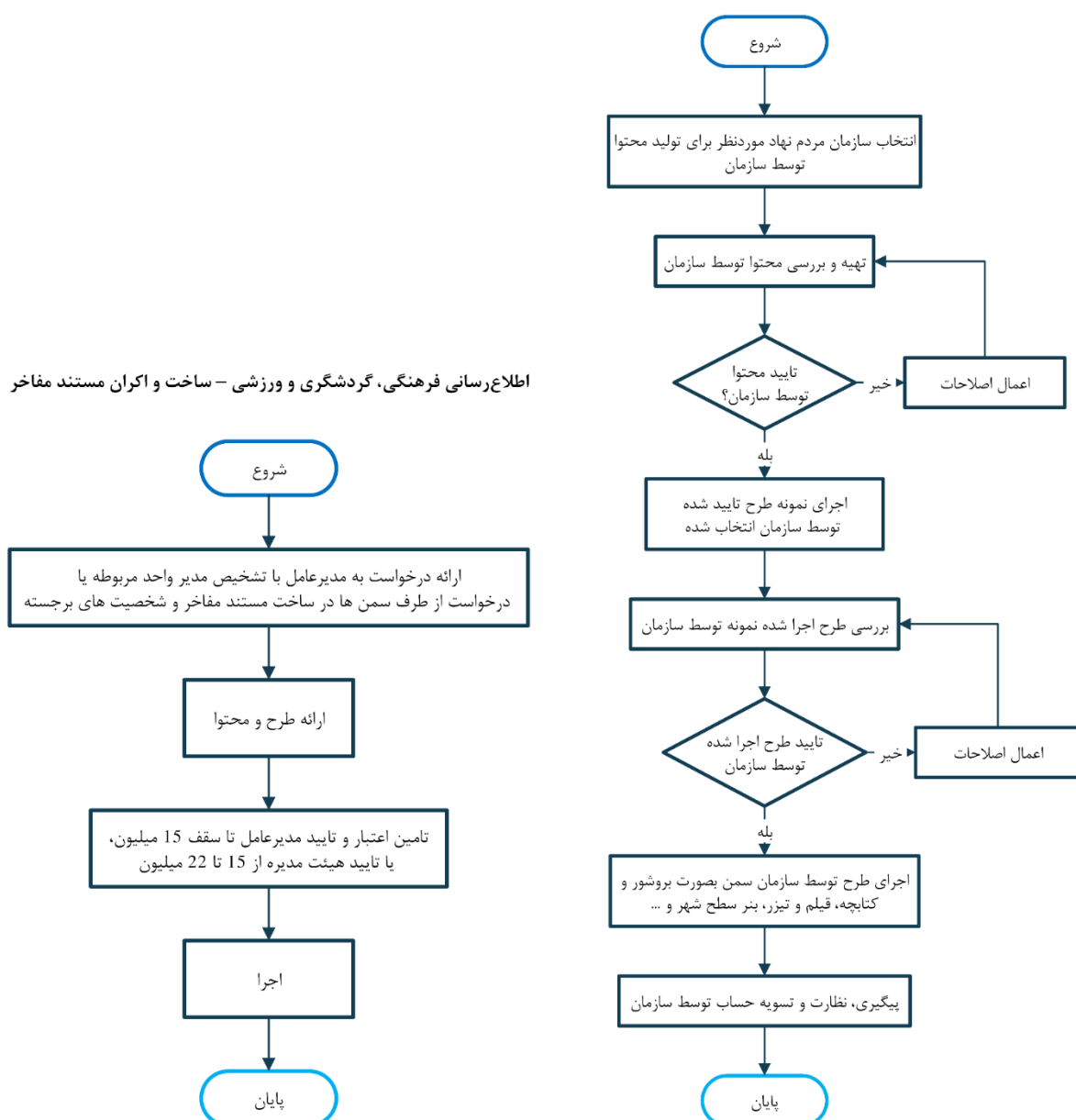
۱- عنوان خدمت: اطلاع‌رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی		۲- شناسه خدمت		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد				
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد				
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		تولید و انتشار کلیپ، مستند، رسانه‌های 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		● 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		
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: تقاضای سازمان های مردم نهاد (سمن ها)		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی: - فرم درخواست - مجوز فعالیت از ارگان ذی ربط - تاییدیه طرح از ارگان ذی ربط - فیش واریزی - فرم ISO		
	قوانین و مقررات بالادستی		- اساسنامه سازمان - تعرفه خدمات مصوب شورا - آیین نامه قوانین و مقررات تبلیغاتی کشور، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدافل 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 خدمت گیرندگان		ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان			
پرداخت بصورت الکترونیک		○			
شماره حساب (های) بانکی		خرانه			
مبلغ(مبالغ)		مطابق تعرفه مصوب شورا (اطلاع‌رسانی خدمات فرهنگی، آموزشی و ورزشی از طریق فضاهای فرهنگی)			
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			
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 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
		● غیرالکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● 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
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)	استعلام الکترونیکی
	اداره میراث فرهنگی (تولید کلیپ، مستند و رسانه های مکتوب با موضوعات گردشگری)	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی (تولید کلیپ، مستند و رسانه های مکتوب با موضوعات گردشگری)	-	اخذ مجوز	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده

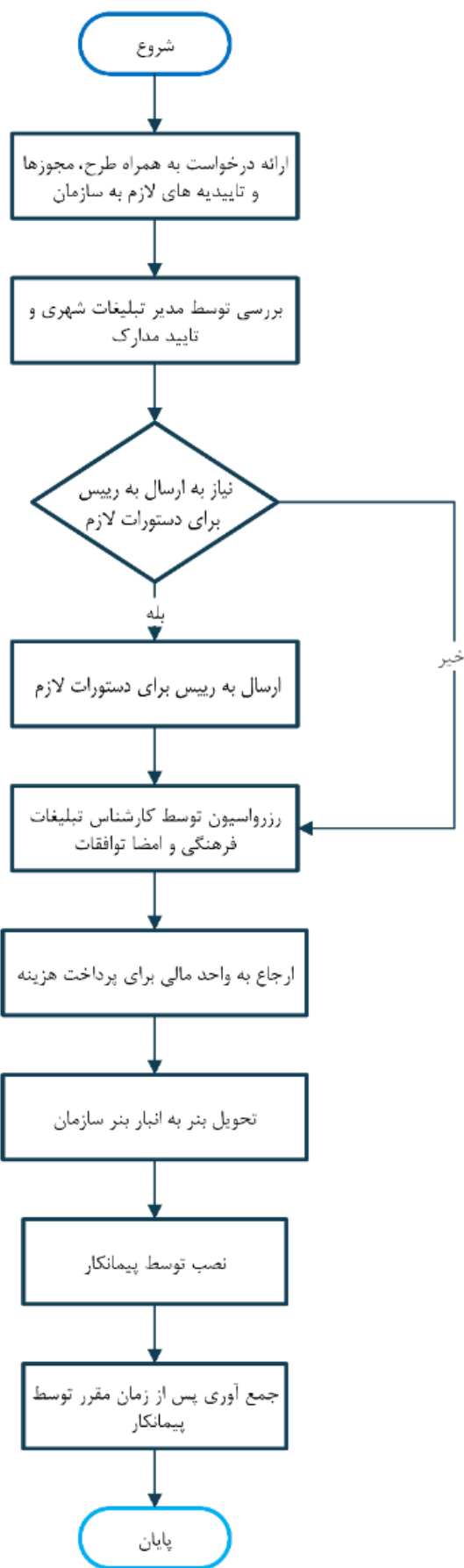
	مستند و رسانه‌های مکتوب با موضوعات گردشگری، ساخت و اکران مستند مفاخر و شخصیت‌ها)					
	شهرداری‌های دیگر مراکز استان‌ها (تبلیغات گردشگری در سایر مراکز استان‌ها)	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	سازمان‌های مردم نهاد (سمن‌ها)	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	تولید و انتشار محتوا:					
	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 می‌شود و در غیراینصورت اصلاحات اعمال می‌شود.					
	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 می‌شود و در غیراینصورت اصلاحات اعمال می‌شود.					
	۵- اجرای طرح توسط سازمان سمن بصورت بروشور و کتابچه، قیلم 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 سمن‌ها در ساخت مستند مفاخر و شخصیت‌های برجسته					
	۲- ارائه طرح و محتوا					
	۳- تامین اعتبار و تایید مدیرعامل (تا سقف ۱۵ میلیون) یا تایید هیئت‌مدیره (از ۱۵ تا ۲۲ میلیون)					
	۴- اجرا					
	فضاسازی شهری:					
	۱- طرح ایده با توجه به شرایط یا مناسبت‌ها					
	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 تحویل به زایدات در صورتی که پس از ۳ روز اقدام به تحویل بنر ننمایند					
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.					

اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - تولید و انتشار محتوا

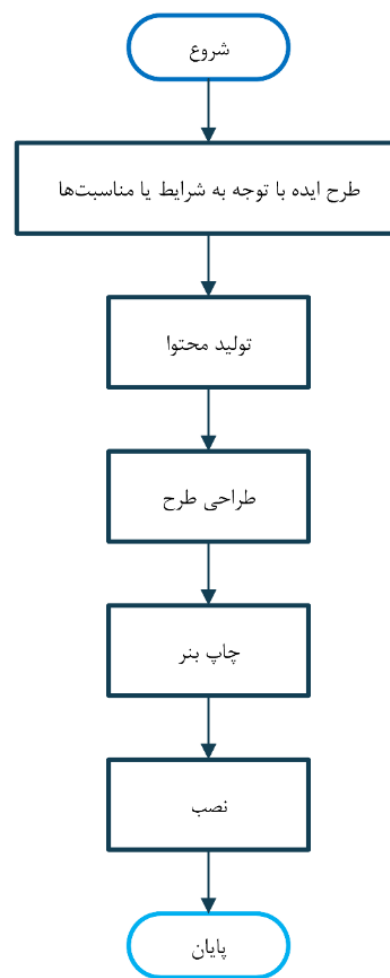
اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - ساخت و اکران مستند مفاخر



اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - فضاهای فرهنگی



اطلاع رسانی فرهنگی، گردشگری و ورزشی - فضاسازی شهری



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای سوادچی
آقای زارع زاده
آقای محمد فکر
آقای پارساییان

تلفن:
۰۹۱۹۶۴۹۶۶۰۶

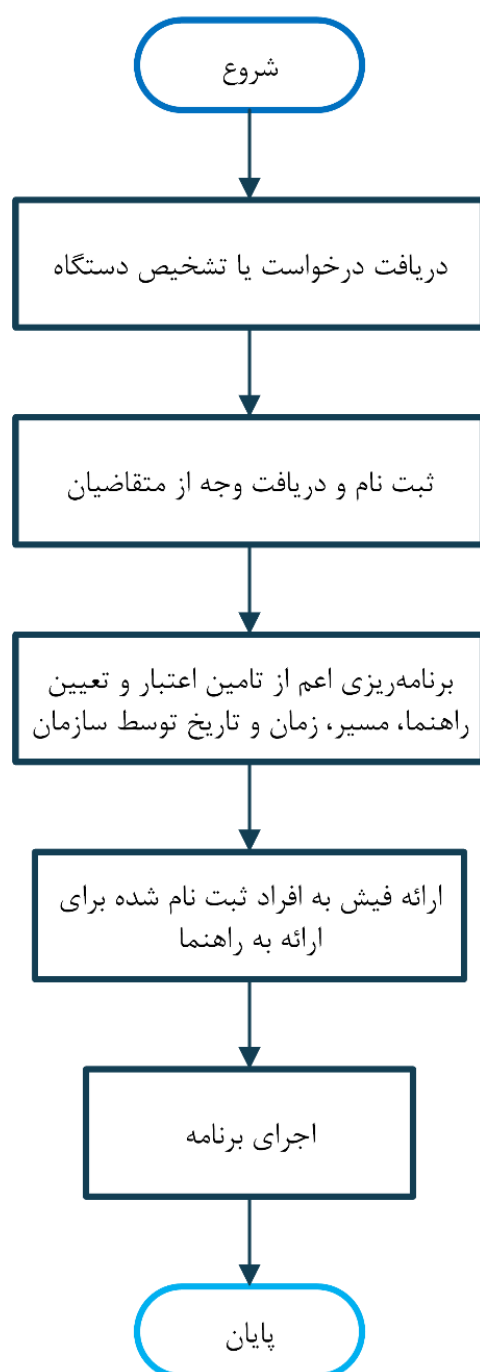
پست الکترونیک:

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

۱- عنوان خدمت: برگزاری اردوهای گردشگری		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		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 (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 گواهینامه ها ○ ثبت مالکیت ○ وفات ● سایر		
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم ثبت نام - فیش واریزی		
	قوانین و مقررات بالادستی	مصوبه هیئت مدیره (تعریف شده در حیطه گردشگری)		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	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)		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	-		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	۱ بار برای درخواست خدمت (اگر شروع خدمت با درخواست است) ۱ بار برای حضور در اردوی گردشگری			
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:			
	-			
	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	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (شبکه های مجازی اعم از اینستاگرام، تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر)	○ 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) ○ 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	○ 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	● ○ نبود زیرساخت مناسب				
	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ 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)				
در مرحله ارائه خدمت	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			
	فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	-	○	○	○	○
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- دریافت درخواست یا تشخیص دستگاه					
	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					
	۴- ارائه فیش به افراد ثبت نام شده برای ارائه به راهنما					
	۵- اجرای برنامه					

برگزاری اردوهای گردشگری



۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

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

۱- عنوان خدمت: برگزاری ایستگاه سلامت		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۳- ارائه دهنده	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		
	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 ○ ثبت مالکیت		
	نحوه آغاز خدمت		
	● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		
۴- مشخصات 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.)		
۵- جزئیات خدمت	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 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		
	-		
	-		
	-		
	مراحل خدمت		
	نوع ارائه		
۶- نحوه دسترسی به 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)		
	○ غیرالکترونیکی		
	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
	○ 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 ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			در مرحله درخواست خدمت
	● 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				
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			مرحله ارائه خدمت
	● غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	● نبود زیرساخت مناسب		
	○ الکترونیکی	○ 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 (با ذکر نحوه دسترسی)			
نام سامانه های دیگر	● غیرالکترونیکی	در صورت 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 (بانکهای)
	فیلدهای مورد تبادل				
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
○	○	○	○	○	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	۹- عنوان فرایندهای خدمت
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	

توضیحات	تجهیزات مورد نیاز اعم از دستگاه آزمایش قند خون با درخواست و در گذشته خریداری شده است.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	برگزاری ایستگاه سلامت <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست کتبی از گیرنده خدمت یا تشخیص واحدی از دستگاه] Step1 --> Step2[بررسی درخواست توسط سازمان] Step2 --> Decision1{درخواست تایید شد؟} Decision1 -- خیر --> Step3[اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی به درخواست کننده اطلاع داده شود] Step3 --> End1([پایان]) Decision1 -- بله --> Step4[تامین اعتبار] Step4 --> Decision2{نحوه شروع خدمت} Decision2 -- درخواست کننده خدمت گیرنده --> Step5[هماهنگی با درخواست کننده خدمت] Step5 --> Step6[درخواست ارسال نیرو از دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد و در اختیار قرار دادن تجهیزات مورد نیاز اعم از دستگاه آزمایش قند خون توسط سازمان] Decision2 -- تشخیص دستگاه --> Step7[برگزاری ایستگاه سلامت در زمان و مکان هماهنگ شده] Step6 --> End2([پایان]) Step7 --> End2 </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	واحد مربوط: کارشناس اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
تلفن:	پست الکترونیک:

۷۲

مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		غیرالکترونیکی	در صورت لزوم حضور	○ 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		
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	در صورت لزوم حضور	نبود زیرساخت مناسب			
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	○ 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 (با ذکر نحوه دسترسی)				
	غیرالکترونیکی	در صورت لزوم 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	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)	استعلام	
	اداره اجراییات	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- دریافت درخواست به همراه طرح پیشنهادی یا تشخیص واحدی از دستگاه					
	۲- بررسی درخواست توسط سازمان					
	۳- در صورت تایید درخواست:					
	۳-۱- تامین اعتبار					
	۳-۲- عقد قرارداد یا تفاهم نامه (در صورت وجود درخواست سمن)					
۳-۳- هماهنگی با اداره اجراییات 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)						

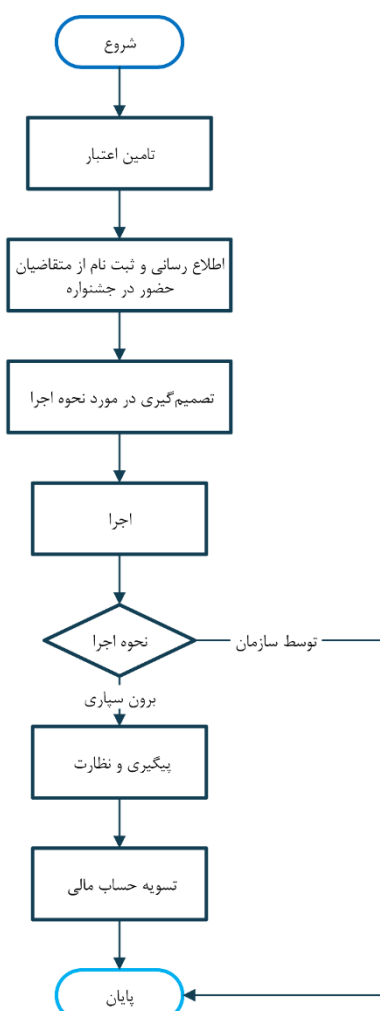
	۳-۵- تسویه حساب مالی (در صورت وجود درخواست) ۴- در صورت عدم تایید درخواست: اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی (عدم تایید) به درخواست کننده اطلاع داده شود.
توضیحات	-
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	برگزاری بازارچه و نمایشگاه <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست به همراه طرح پیشنهادی یا تشخیص واحدی از دستگاه] Step1 --> Step2[بررسی درخواست توسط سازمان] Step2 --> Dec1{درخواست تایید شد؟} Dec1 -- بله --> Step3[تأمین اعتبار] Dec1 -- خیر --> Step4[اطلاع به کارشناس واحد تا اگر ارائه خدمت با درخواست شروع شده، نتیجه بررسی به درخواست کننده اطلاع داده شود] Step3 --> Step5[عقد قرارداد یا تفاهمنامه (در صورت وجود درخواست سمن)] Step5 --> Step6[هماهنگی با اداره اجراییات برای برگزاری نمایشگاه و بازارچه] Step6 --> Dec2{نحوه شروع خدمت} Dec2 -- تشخیص دستگاه --> Step7[برگزاری بازارچه و غرفه] Dec2 -- دریافت درخواست --> Step8[کمک به برگزاری نمایشگاه و بازارچه توسط سازمان اعم از انجام تبلیغات شهری، کرایه میز و صندلی] Step7 --> Step9[تسویه حساب مالی] Step8 --> Step9 Step9 --> End1([پایان]) Step4 --> End2([پایان]) </pre>
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		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد							
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		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 ...						
	نوع خدمت		● 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 خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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)						
	قوانین و مقررات بالادستی		- 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)						
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		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						
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		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)						
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال						
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای ثبت نام ۱ بار برای شرکت در جشنواره							
هزینه خدمت (رایال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) طبق مصوبه هیئت مدیره (در برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ خزانه							
۱- نحوه دسترسی به خدمت	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:		-						
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت				
	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی)		● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه				

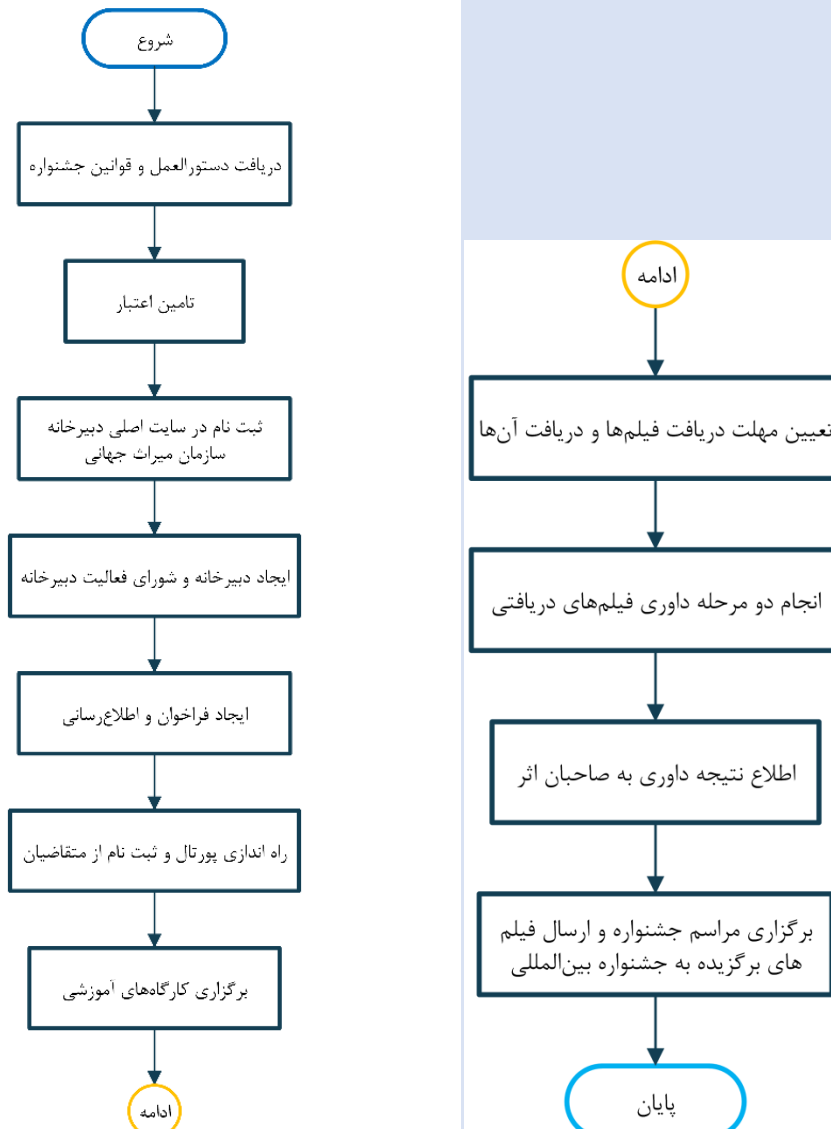
		در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			○ ندارد			
		در مرحله ارائه 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 (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	
		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 (پرتال جشنواره)	
			● 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
		نام سامانه های دیگر	● 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها		نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل			استعلام غیر الکترونیکی
			استعلام الکترونیکی	برق	دستای (Batch)	استعلام الکترونیکی
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:
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده

سازمان میراث جهانی (برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد)	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی:					
	۱- تامین اعتبار					
	۲- اطلاع رسانی و ثبت نام از متقاضیان حضور در جشنواره					
	۳- تصمیم‌گیری در مورد نحوه اجرا (توسط سازمان یا برون‌سپاری)					
	۴- اجرا					
	۵- پیگیری و نظارت (در صورت برون‌سپاری)					
	۶- تسویه حساب مالی (در صورت برون‌سپاری)					
	برگزاری جشنواره بین‌المللی فیلم یزد:					
	۷- دریافت دستورالعمل و قوانین جشنواره					
	۸- تامین اعتبار					
	۹- ثبت نام در سایت اصلی دبیرخانه سازمان میراث جهانی					
	۱۰- ایجاد دبیرخانه و شورای فعالیت دبیرخانه					
	۱۱- ایجاد فراخوان و اطلاع‌رسانی					
	۱۲- راه اندازی پورتال و ثبت نام از متقاضیان					
	۱۳- برگزاری کارگاه‌های آموزشی					
	۱۴- تعیین مهلت دریافت فیلم‌ها و دریافت آن‌ها					
	۱۵- انجام دو مرحله داوری فیلم‌های دریافتی (در صورت پذیرش در مرحله اول داوری، مرحله دوم داوری فیلم انجام می‌شود) و اطلاع نتیجه داوری به صاحبان اثر					
	۱۶- برگزاری مراسم جشنواره و ارسال فیلم‌های برگزیده به جشنواره بین‌المللی					
	برگزاری سایر جشنواره‌ها اعم از سالم فود:					
	۶- تامین اعتبار					
	۷- اطلاع رسانی و ثبت نام از متقاضیان حضور در جشنواره					
	۸- انتخاب داوران و برگزاری جلسه توجیهی با آن‌ها					
	۹- برگزاری جلسه توجیهی برای شرکت‌کنندگان					
	۱۰- برگزاری جشنواره					
توضیحات	-					

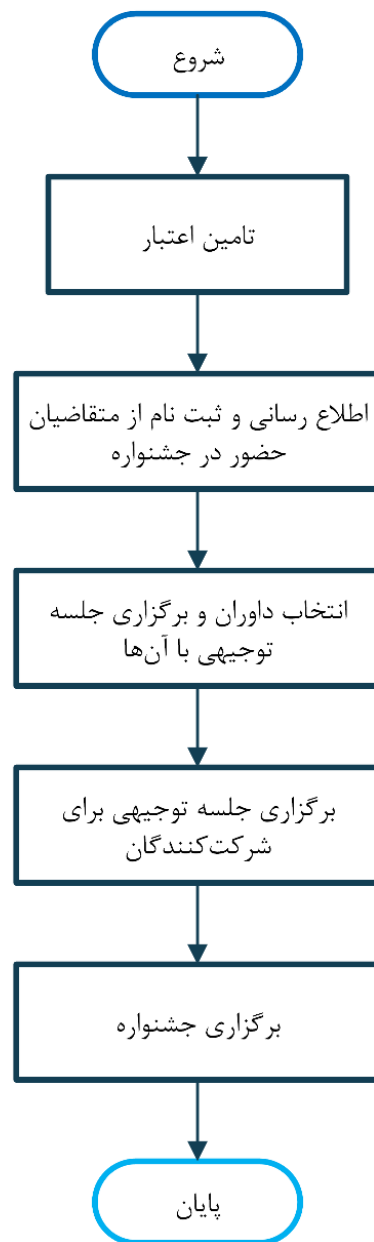
برگزاری جشنواره، استارت آپ و مسابقه - برگزاری جشنواره و مسابقات ورزشی



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



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



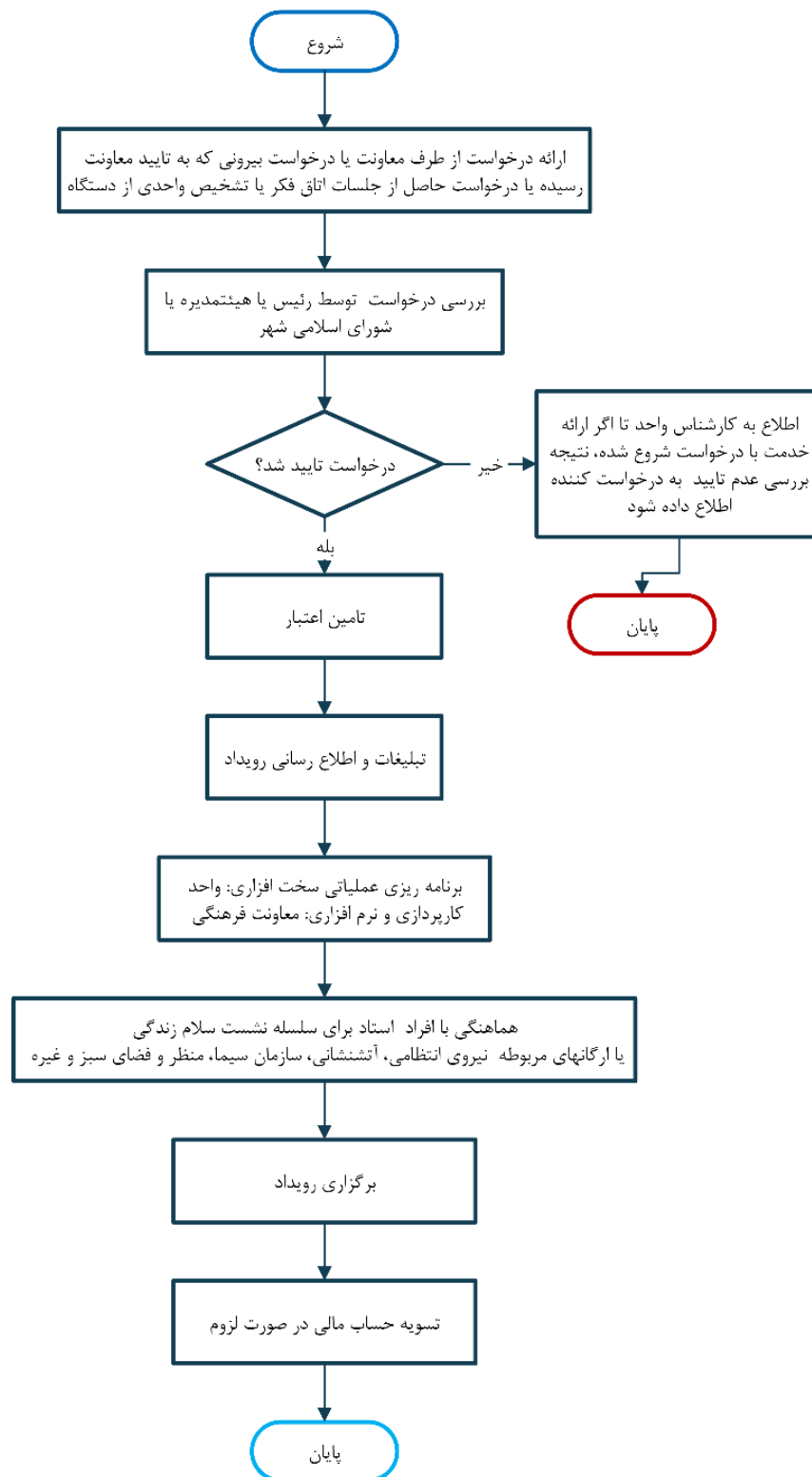
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یوسفی آقای زارع زاده آقای سوادچی	تلفن: ۰۹۱۳۷۷۴۹۹۳۹ ۰۹۱۳۲۷۴۷۰۰۸	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیر ورزشی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی مدیر فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی کارشناس واحد اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی مدیر گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
--	-------------------------------------	----------------	--

۱- عنوان خدمت: برگزاری رویدادهای فرهنگی، اجتماعی و ۲- شناسه خدمت گردشگری (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									
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									
● 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 خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ 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 ارایه 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									
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:									
-									
۱- نحوه دسترسی به خدمت									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
مراحل خدمت نوع ارائه الکترونیکی ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، فضای مجازی، تبلیغات صدا و سیما)									
غیرالکترونیکی در صورت مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر									
مراجع به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه									
○ ندارد									

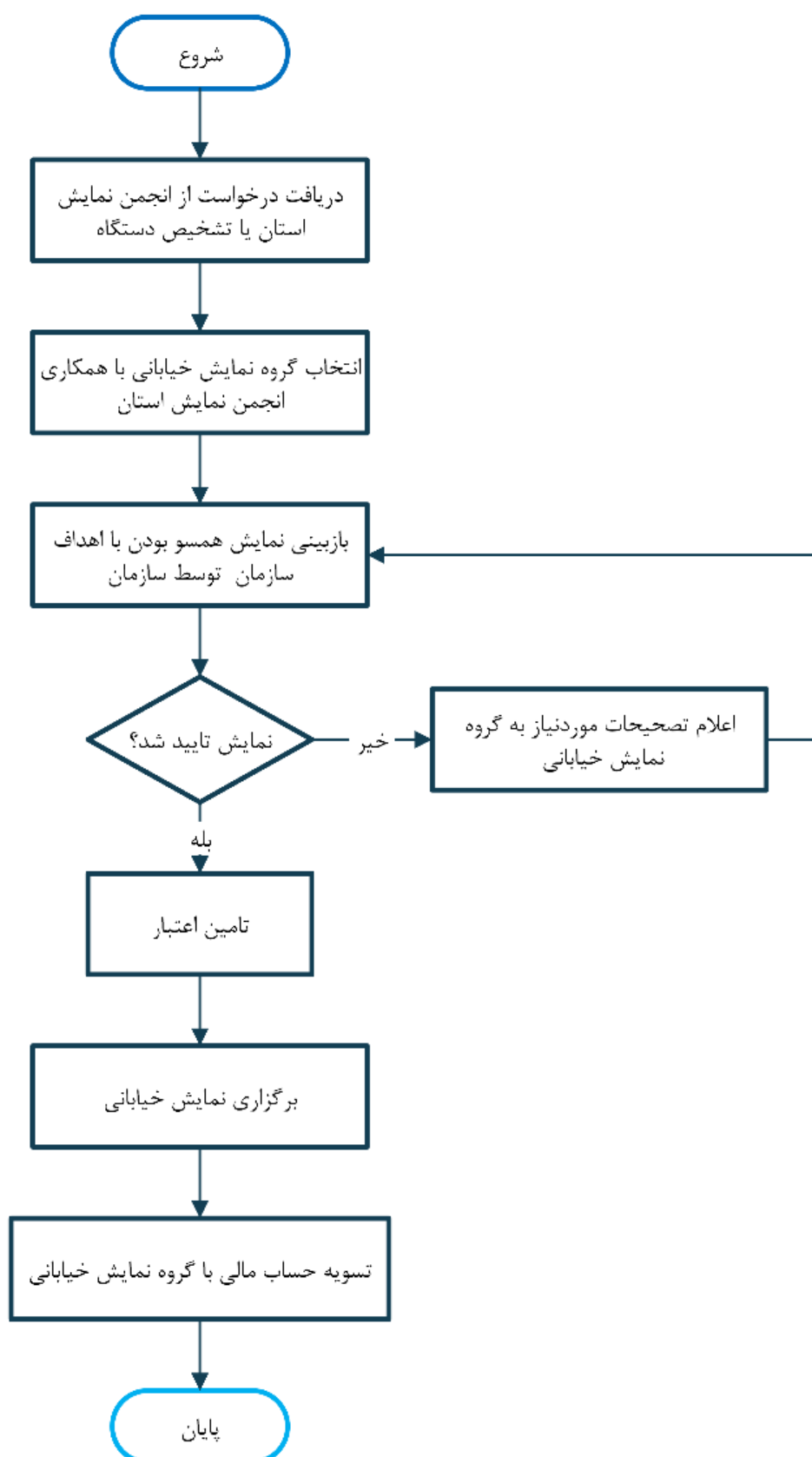
در مرحله درخواست خدمت	- الکترونیکی - اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) - تلفن همراه (برنامه کاربردی) - پست الکترونیک - ارسال پستی - تلفن گویا یا مرکز تماس - پیام کوتاه - دفاتر پیشخوان - شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: - عناوین مشابه دفاتر پیشخوان - سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	غیرالکترونیکی	- جهت احراز اصالت فرد - جهت احراز اصالت مدرک - نیبود 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 اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) - سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیرالکترونیکی	- نیبود زیرساخت مناسب - ماهیت 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)	- تلفن همراه (برنامه کاربردی) - ارسال پستی - پیام کوتاه	
در مرحله ارائه خدمت	غیرالکترونیکی	- جهت احراز اصالت فرد - جهت احراز اصالت مدرک - نیبود 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	
			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	-	-	-
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	-	-	-
	اداره اماکن	-	-	-
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	صدا و سیما	-	-	-
	استانداری	-	-	-
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نیروی انتظامی	-	-	-

	اورژانس	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان آتش نشانی	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	پلیس راهور	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان تبلیغات	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	نهاد کتابخانه ها	-	-	-	○	○	○ 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 ارگان های 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						
	۳- بازمینی نمایش (همسو بودن با اهداف سازمان) توسط سازمان در صورت تایید: تامین اعتبار در صورت عدم تایید: اعلام تصحیحات مورد نیاز به گروه نمایش خیابانی و ادامه از همین گام						
توضیحات	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



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای زارع زاده
آقای سوادچی

تلفن:

۰۹۱۳۲۷۴۷۰۰۸

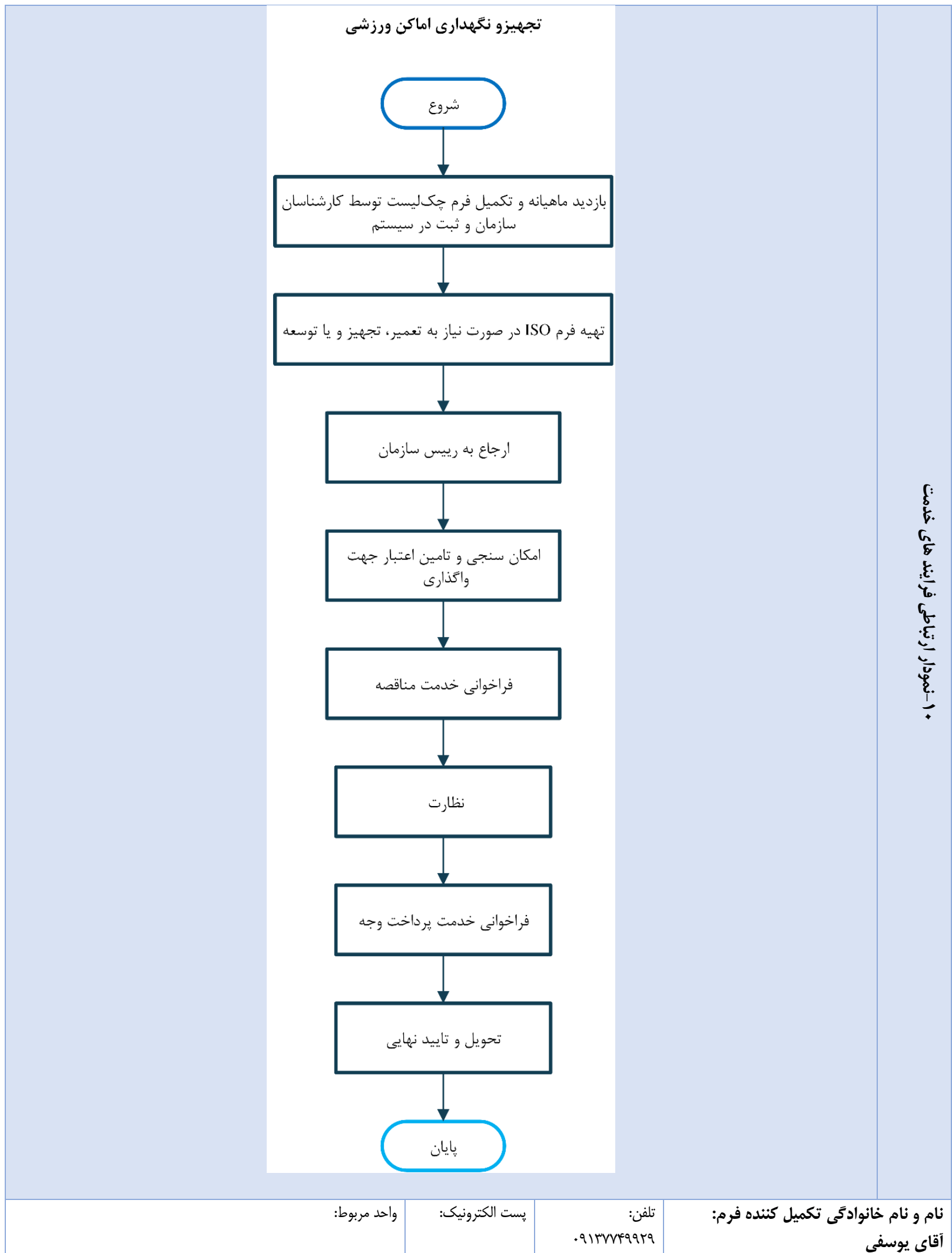
پست الکترونیک:

واحد مربوط:

معاون فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
معاون گردشگری سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
کارشناس اجتماعی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

۱- عنوان خدمت: تجهیز و نگهداری اماکن ورزشی		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		بهسازی، بازسازی، تعمیر، مرمت و تجهیز اماکن و فضاهای ورزشی روباز و سالن‌های ورزشی
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) عموم شهروندان نوع مالکیت
	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		- فرم چک‌لیست‌های مراقبتی - فرم ISO
	قوانین و مقررات بالادستی		آیین‌نامه اماکن ورزشی، مصوب وزارت ورزش و جوانان
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		حداکثر ۲ ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال برای هر مکان ورزشی: هر سه سال یکبار	
تعداد بار مراجعه حضوری		بازدید از اماکن ورزشی به صورت ماهیانه و بنا به ضرورت انجام می‌گیرد.	
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:		-	
۶- 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 (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی	
		○ جهت احراز اصالت فرد	
		○ جهت احراز اصالت مدرک	
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
		○ سایر	
		● ندارد	
در مرحله دسترسی خدمت		○ الکترونیکی	
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	
		○ پست الکترونیک	
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	

۸۶

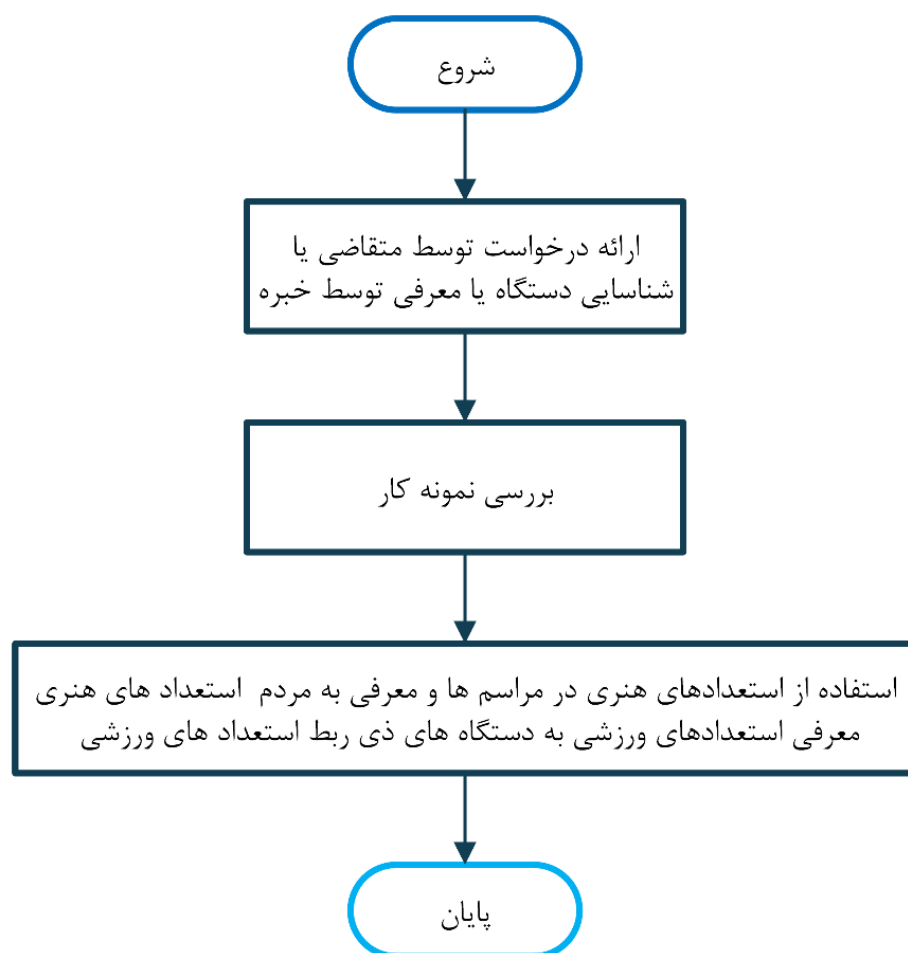


ردیف	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت									
	نوع خدمت									
	● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) عموم شهروندان، هنرمندان، استعداد های ورزشی و ...									
	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									
۵- جزئیات 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:									
	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر: تبلیغات شهری، فضای مجازی									
	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر: تبلیغات شهری، فضای مجازی									
۶- نحوه دسترسی به خدمت	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر: تبلیغات شهری، فضای مجازی									
	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر: تبلیغات شهری، فضای مجازی									

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
		○	○	○	○	
	اتوماسیون اداری	-			○	○
	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 (حمایت از طرح های فرهنگی، آثار و استعدادهای هنری)		-	مشخصات فرد یا سمن درخواست کننده حمایت	○	○	
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
		اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی (حمایت از طرح های فرهنگی، آثار و استعدادهای هنری)	-	مشخصات فرد یا سمن درخواست کننده حمایت	○	○

	اداره ورزش و جوانان	-	مشخصات فرد یا سمن درخواست کننده حمایت معرفی استعداد ورزشی	-	○	○	● دستگاه ○ مراجعه کننده
	استانداری	-	-	-	○	○	● دستگاه ○ مراجعه کننده
	کانون مساجد	-	-	-	○	○	● دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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 استعدادهای:						
	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:	-						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	حمایتهای مادی و معنوی از طرح‌های توسعه‌ای، آثار هنری و استعدادهای - 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>						

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

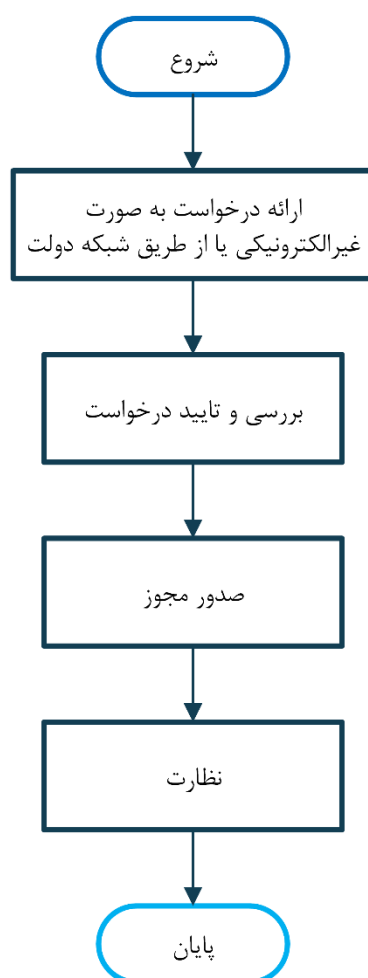


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ارشادی فر آقای زارعزاده	تلفن: ۰۹۱۳۷۷۴۹۹۳۹	پست الکترونیک: واحد مربوط: رئیس اداره اماکن ورزشی معاون فرهنگی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی
--	----------------------	--

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳-۴	نام دستگاه اجرایی: سازمان فرهنگی، اجتماعی، ورزشی شهرداری یزد								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- 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 ○ 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								
۵- جزئیات خدمت	○ 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								
	متوسط مدت زمان								
	از ۲ روز تا یک هفته								
	تواتر								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	○ یکبار برای همیشه ○ برای هر رویداد یکبار								
	تعداد بار مراجعه								
	دو مرتبه، یک مرتبه جهت درخواست و یک مرتبه تحویل مجوز								
	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:								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	-								
	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:								
	-								
	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:								
	-								
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:								
	-								

			● سایر(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
					○ 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 (باذکر نحوه دسترسی)			
	○ غیرالکترونیکی	ذکر 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)				
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: تحویل اصل مجوز	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	اتوماسیون اداری	-				
	شبکه دولت	-				
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 سیما، منظر و فضای سبز				برخط onlin دستگاهی (Batac)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی				○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره ورزش و جوانان				○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای	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



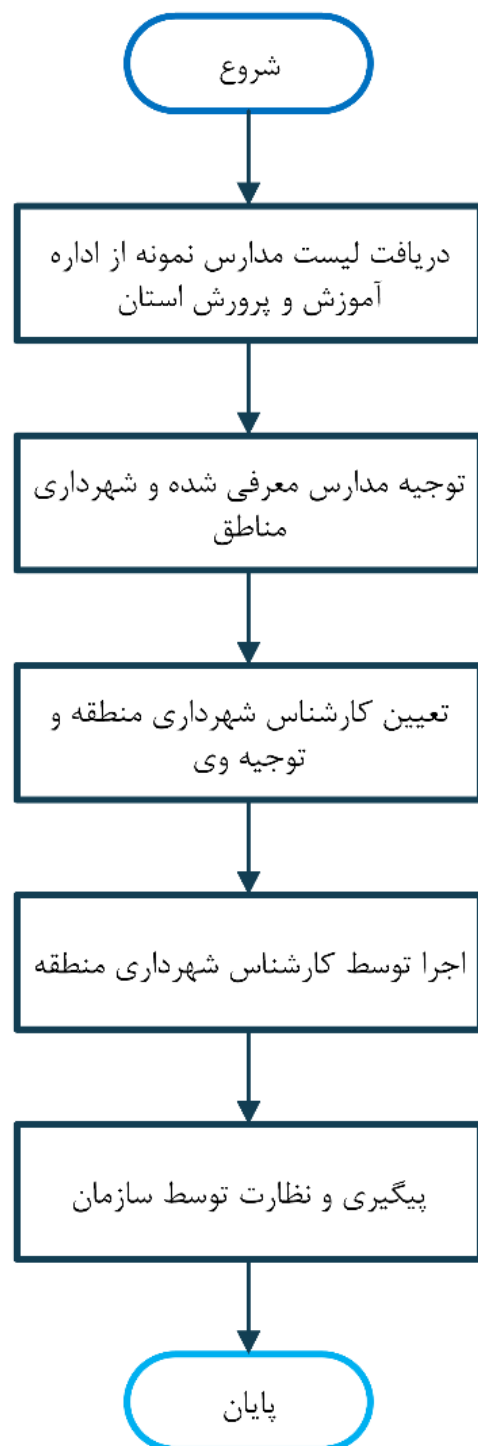
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

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
--	----------------------	--

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	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	دانش‌آموزان مدارس	
	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 ● تشخیص دستگاه	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-		
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱۰ مدرسه در سال ۱۳۹۷ (هر منطقه ۲ مدرسه)		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	یک سال تحصیلی		
۵- جزئیات خدمت	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 ○	
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 (بازکر 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

		○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		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		
		● 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)			
	● غیر الکترونیکی	○ نبود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت				
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ 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 (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	● غیر 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 ● سایر ندارد			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل				
		استعلام الکترونیکی	استعلام	استعلام غیر الکترونیکی		
		○	○	○		
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	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	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					
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	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)					
توضیحات	پیگیری و نظارت توسط سازمان					
	اجرای این خدمت توسط کارشناس شهرداری منطقه می باشد.					

همیاری اجتماعی



۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای
پارسایان

تلفن:

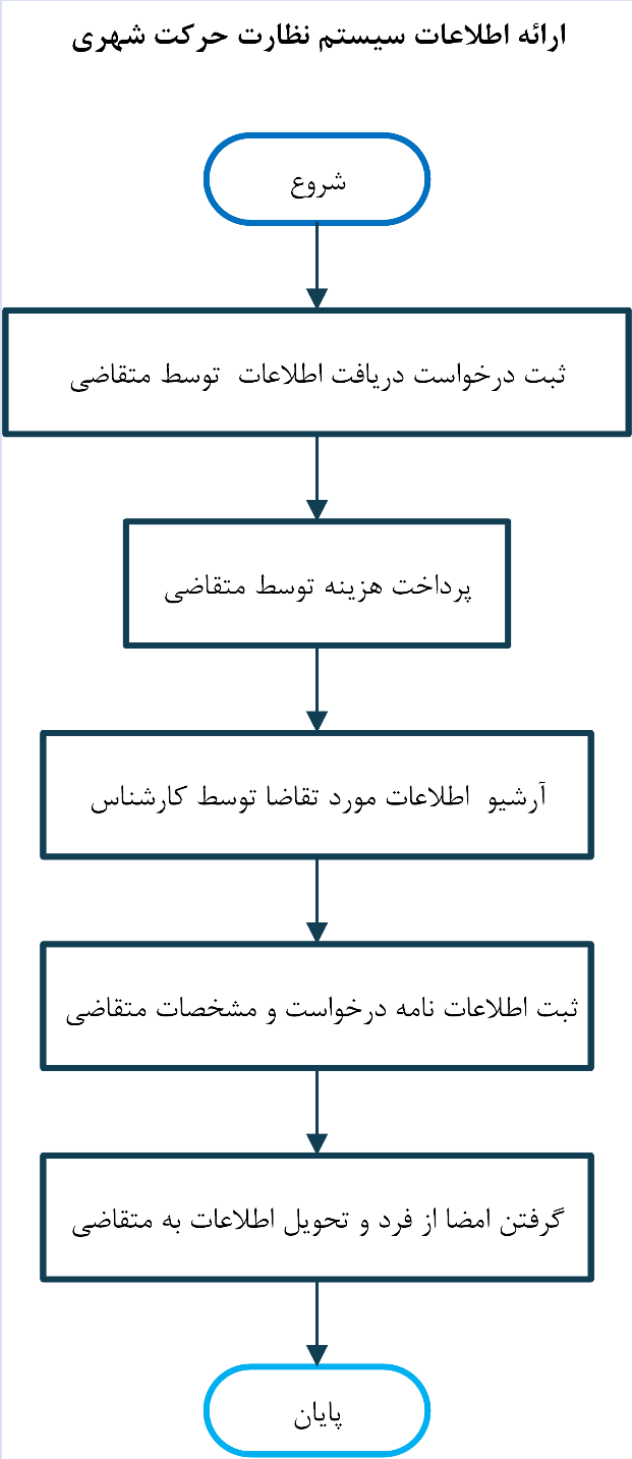
پست الکترونیک:

واحد مربوط: مدیر آموزش شهروندی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی

۶- 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.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک	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:		
۵- جزئیات 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		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
	غیرالکترونیکی		
	جهت احراز اصالت فرد		

در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ 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		● نیاز ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: (توضیح بیشتر درخواست) ○ سایر: مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
	○ ندارد		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت 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		○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ 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		● 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 ○ سایر:
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			درگاه دستای (Batch)		
			○		○
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 موردتبادل (در صورت پرداخت هزینه)
			برخط onlin دستای (Batac)		استعلام الکترونیکی
۹- عنوان فرایندهای خدمت			○ دستگاه		○ مراجعه کننده
	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				

توضیحات	کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	ارائه اطلاعات سیستم نظارت حرکت شهری  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست دریافت اطلاعات توسط متقاضی] Step1 --> Step2[پرداخت هزینه توسط متقاضی] Step2 --> Step3[آرشیو اطلاعات مورد تقاضا توسط کارشناس] Step3 --> Step4[ثبت اطلاعات نامه درخواست و مشخصات متقاضی] Step4 --> Step5[گرفتن امضا از فرد و تحویل اطلاعات به متقاضی] Step5 --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای اسدالله پور	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک

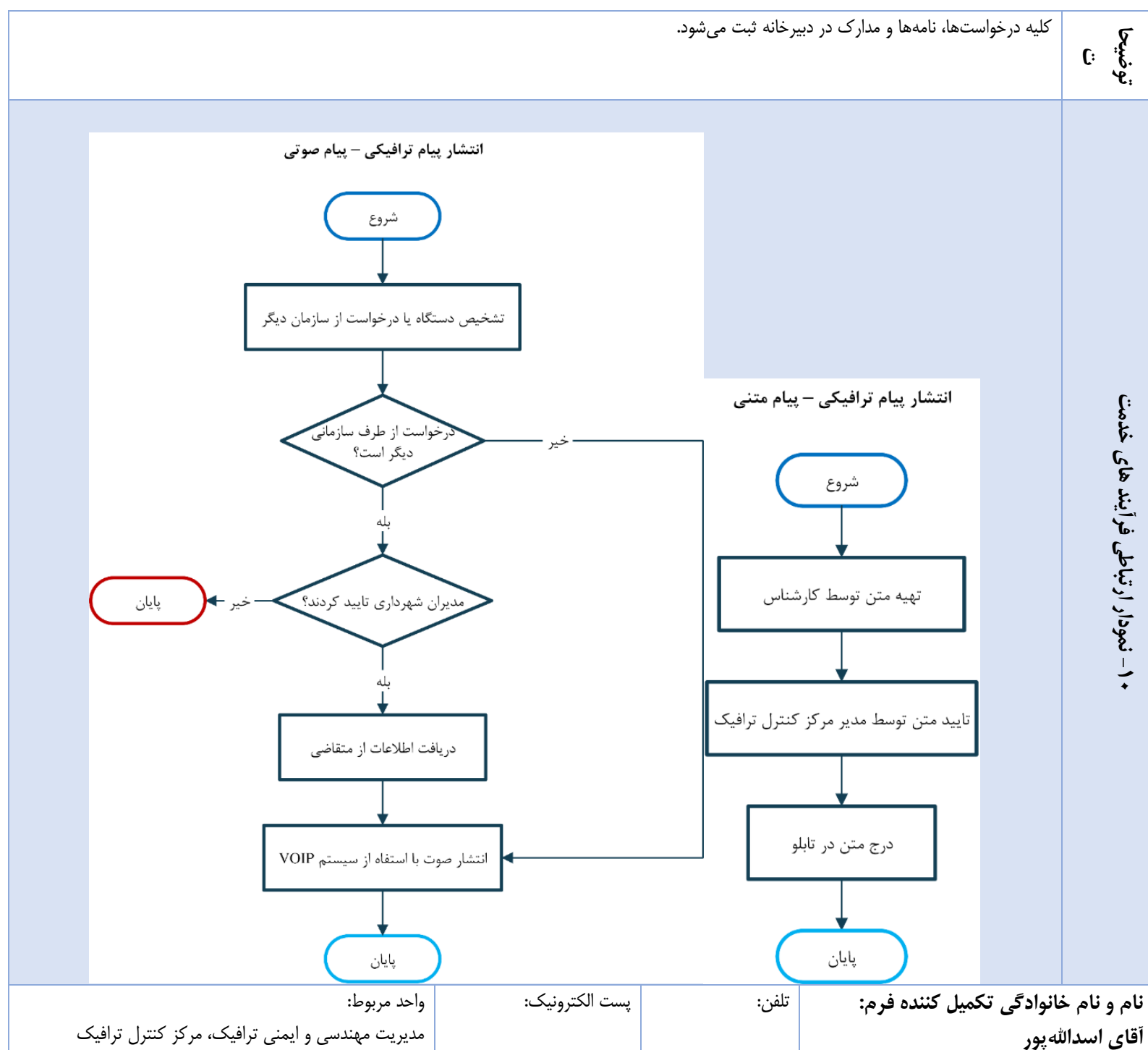
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
ردیف	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت امور زیربنایی و حمل و نقل شهری								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	پارک ترافیک مجموعه ای آموزشی است که با شبیه‌سازی محیط 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.								
	نوع خدمت		• خدمت به شهروندان (G۲C) • خدمت به کسب و کار (G۲B) • خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)			• کودکان سه سال به بالا • نوجوانان • رانندگان حمل و نقل عمومی • کارکنان سازمان‌های دولتی و خصوصی			
	سطح خدمت		• شهری • روستایی						
	رویداد مرتبط با:		○ تولد • آموزش ○ تاسیسات شهری			○ ثبت مالکیت ○ تامین اجتماعی ○ کسب و کار ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر			
	نحوه آغاز خدمت		• تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه ○ سایر: ...			○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص			
	مدارک لازم برای انجام خدمت		• کودکان و نوجوانان: - فرم تعهدنامه • رانندگان حمل و نقل عمومی: - تعهدنامه - معرفی‌نامه سازمان حمل و نقل • کارکنان سازمان‌ها: - معرفی‌نامه ارگان - تعهدنامه						
	قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعمل اجرایی احداث و بهره برداری پارک ترافیک مصوب دفتر ایمنی و ترافیک						
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۳۹۳ مورد در: • ماه ○ فصل ○ سال کودکان و نوجوانان: ۳۷۰۰ نفر رانندگان حمل و نقل: ۴۲۰ نفر کارکنان سازمان‌ها: ۶۰ نفر						
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		متوسط ۱ هفته						
۵- جزئیات خدمت	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل • سال						
	تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار						
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه - -			پرداخت بصورت الکترونیک ○			
	نام سامانه مربوط به 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			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		• الکترونیکی • اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (ارسال نامه)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			

1.2

۵۰-مراجعه به سازمان و تکمیل فرم تعهدنامه توسط متقاضی (نماینده یا مدیر نهاد)				
۵۱-برگزاری آموزش				
۵۲-ثبت اطلاعات				
-				
توضیحات				
آموزش ترافیک				
شروع ارسال نامه برای سازمان حمل و نقل و سایر ارگان ها ثبت درخواست متقاضی - نماینده یا مدیر نهاد - و دریافت لیست شرکت کنندگان بررسی و ثبت نوبت هماهنگی با پلیس راهور جهت آموزش مراجعه به سازمان و تکمیل فرم تعهدنامه توسط متقاضی برگزاری آموزش ثبت اطلاعات پایان				
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت				
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم معماریان				
تلفن:				
پست الکترونیک:				
واحد مربوط:				

۱- عنوان خدمت: انتشار پیام ترافیکی									
۲- شناسه خدمت									
(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		• 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 گواهینامه ها وفات سایر							
نحوه آغاز خدمت		• تقاضای گیرنده خدمت • 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 ارایه 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		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		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 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		• غیر الکترونیکی • جهت احراز اصالت فرد • جهت احراز اصالت مدرک • نبود زیر ساخت 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:							

۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱-۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر					۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه				
	نام دستگاه دیگر					نام سامانه های دیگر				
	نام سامانه های دیگر دستگاه					نام سامانه های دیگر				
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. انتشار پیام صوتی					۱. تشخیص دستگاه یا درخواست از سازمان دیگر				
	۲. انتشار صوت با استفاده از سیستم VOIP					۲. در صورتیکه درخواست از سمت دیگر سازمان‌ها باشد				
	۲،۱. دریافت اطلاعات از متقاضی در صورت تایید مدیران شهرداری					۲،۲. عدم ارایه خدمت در صورت عدم تایید مدیران شهرداری				
	۳. انتشار صوت با استفاده از سیستم VOIP					۳. انتشار صوت با استفاده از سیستم VOIP				
	۸. درج متن در تابلو					۷. تایید متن توسط مدیر مرکز کنترل ترافیک				
	۶. تهیه متن توسط کارشناس					۶. تهیه متن توسط کارشناس				
	۱. انتشار پیام صوتی					۱. انتشار پیام صوتی				
	۱. انتشار پیام صوتی					۱. انتشار پیام صوتی				
	۱. انتشار پیام صوتی					۱. انتشار پیام صوتی				
	۱. انتشار پیام صوتی					۱. انتشار پیام صوتی				



۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت حمل و نقل و ترافیک

۲- 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

● 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

● 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: ...

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)

آمار تعداد خدمت گیرندگان

در: ○ ماه ○ فصل ○ سال

عموم شهروندان

متوسط مدت زمان ارایه 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

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

رسانه ارتباطی خدمت

● الکترونیکی

● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)

○ پست الکترونیک

○ تلفن گویا یا مرکز تماس

● سایر (فضای مجازی)

○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)

○ ارسال پستی

○ پیام کوتاه

غیرالکترونیکی

○ حضوری

○ مراجعه به دستگاه:

○ شهرداری مرکز

○ شهرداری مناطق

○ سازمان های تابعه

جهت احراز اصالت فرد

○ جهت احراز اصالت مدرک

○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب

○ سایر

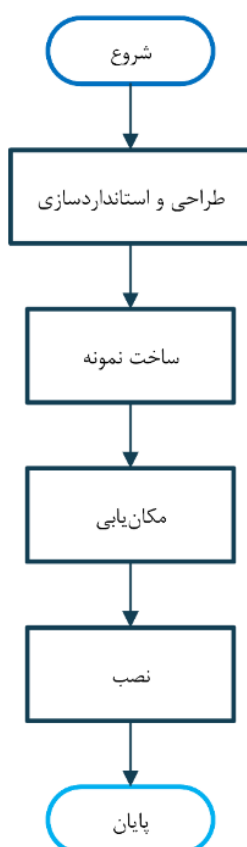
○ ندارد

نحوه دسترسی به خدمت

۹- عنوان	طراحی مسیرهای دوچرخه‌سواری:										
	۱- طراحی مسیرهای ایمن و پیوسته دوچرخه‌سواری										
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاه‌های دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		
							برخط onlin دستای Bato				
	پلیس راهور		-		-		-		دستگاه ○ مراجعه کننده ○		
استانداری (کمسیون 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 ○			
۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل								
							استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		
	سامانه سرا		-				○		○		
مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر ماهیت خدمت	
				○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر ماهیت خدمت	
				○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ سایر ماهیت خدمت	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	الکترونیکی	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ سایر (استفاده از سیستم‌های VMS و VOIP)	
				○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ سایر (استفاده از سیستم‌های VMS و VOIP)	
				○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		○ پست الکترونیک		○ سایر (استفاده از سیستم‌های VMS و VOIP)	
در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
				○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه		○ دفتر پیشخوان		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:	
				○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		○ دفتر پیشخوان		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:	

۲- اخذ مجوز از کمیته و کمیسیون بررسی طرح‌های عمرانی ۳- اخذ مجوز از شورای اسلامی شهر ۴- اخذ مجوز از شورای هماهنگی ترافیک استان و شهرستان ۵- اخذ مجوز از کمیسیون ماده ۵ ۶- ابلاغ طرح جهت اجرا به سازمان عمران و مناطق پنج‌گانه راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی: ۱- انجام بررسی‌های کارشناسی در خصوص انتخاب سیستم دوچرخه اشتراکی متناسب با شرایط اجتماعی و فرهنگی مردم و زیرساخت‌های انفورماتیک موجود ۲- مکان‌یابی و تدقیق محل احداث ایستگاه ۳- ارسال مستندات به سازمان سرمایه‌گذاری ۴- جذب و انتخاب مشارکت کننده توسط سازمان سرمایه‌گذاری (مشارکت‌های مردمی) ۵- انعقاد قرارداد با مشارکت کننده ۶- نظارت بر نصب ایستگاه‌ها ساخت و نصب دوچرخه‌بند: ۱- طراحی و استانداردسازی ۲- ساخت نمونه ۳- مکان‌یابی ۴- نصب	
توضیحات	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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	تأمین زیرساخت حمل و نقل پاک - طراحی مسیرهای دوچرخه‌سواری <pre> graph TD Start([شروع]) --> Design[طراحی مسیرهای ایمن و پیوسته دوچرخه‌سواری] Design --> Permit1[اخذ مجوز از کمیته و کمیسیون بررسی طرح‌های عمرانی] Permit1 --> Permit2[اخذ مجوز از شورای اسلامی شهر] Permit2 --> Permit3[اخذ مجوز از شورای هماهنگی ترافیک استان و شهرستان] Permit3 --> Permit4[اخذ مجوز از کمیسیون ماده ۵] Permit4 --> Instruct[ابلاغ طرح جهت اجرا به سازمان عمران و مناطق پنج‌گانه] Instruct --> End([پایان]) </pre> تأمین زیرساخت حمل و نقل پاک - راه اندازی ایستگاه های دوچرخه اشتراکی <pre> graph TD Start([شروع]) --> Study[انجام بررسی‌های کارشناسی در خصوص انتخاب سیستم دوچرخه اشتراکی متناسب با شرایط اجتماعی و فرهنگی مردم و زیرساخت‌های انفورماتیک موجود] Study --> Location[مکان‌یابی و تدقیق محل احداث ایستگاه] Location --> Documents[ارسال مستندات به سازمان سرمایه‌گذاری] Documents --> Partner[جذب و انتخاب مشارکت کننده توسط سازمان سرمایه‌گذاری (مشارکت‌های مردمی)] Partner --> Contract[انعقاد قرارداد با مشارکت کننده] Contract --> Supervise[نظارت بر نصب ایستگاه‌ها] Supervise --> End([پایان]) </pre>

تامین زیرساخت حمل و نقل پاک - ساخت و نصب دوچرخه‌بند



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهدی شهریاری

تلفن:

۰۹۱۳۵۴۳۵۳۰۸

پست الکترونیک:

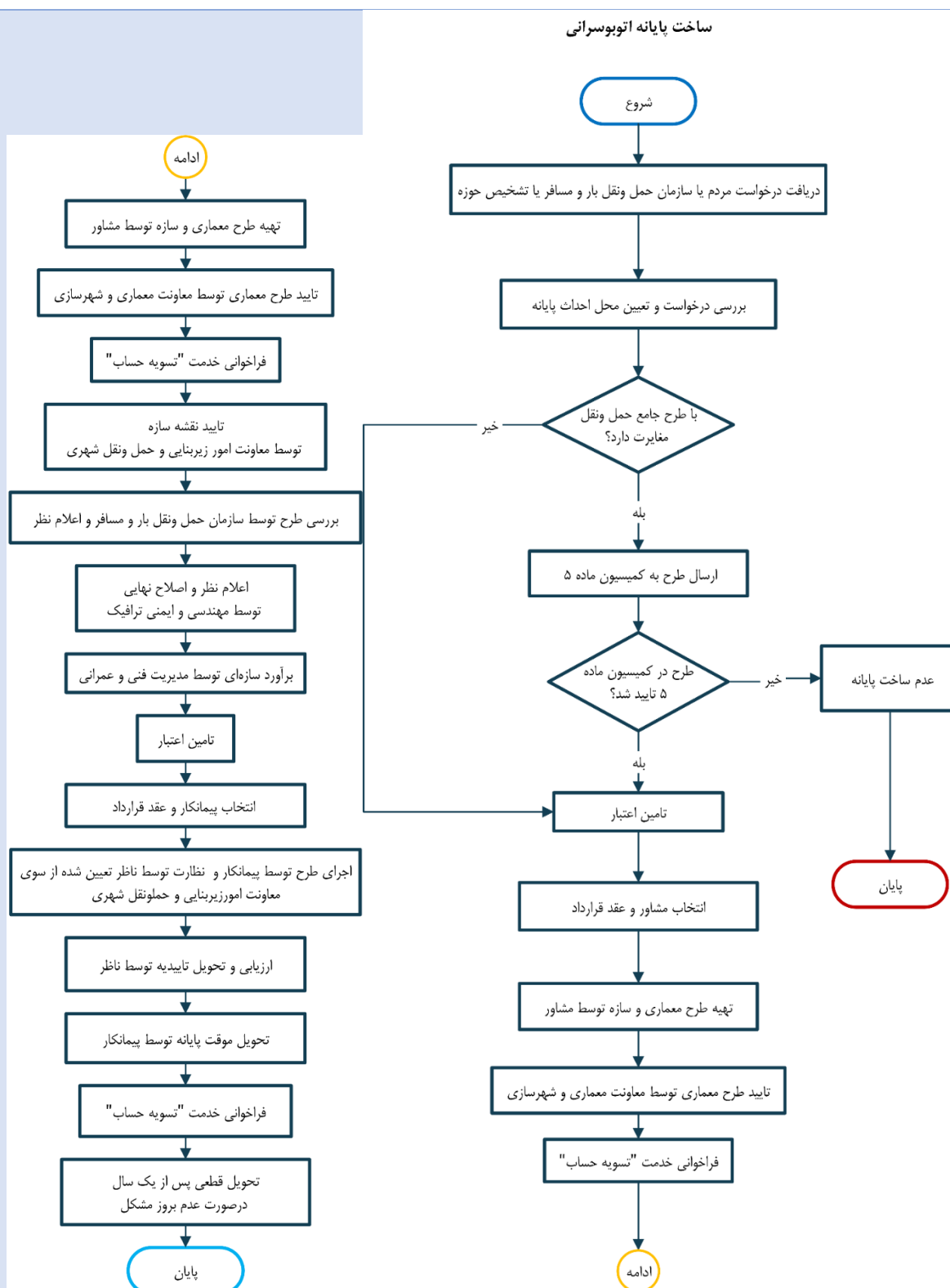
واحد مربوط:

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																			
شرح خدمت																			
نوع خدمت										عموم شهروندان									
● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)										شهری روستایی									
سطح خدمت										● شهری									
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: ...									
مدارک لازم برای انجام خدمت										- طرح جامع حمل و نقل - نقشه سازه و معماری پایانه									
قوانین و مقررات بالادستی										- آیین نامه ملاک عمل شهرداری تهران									
آمار تعداد خدمت گیرندگان										در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان									
متوسط مدت زمان ارایه 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										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									
مراحل خدمت										نوع ارائه									
● 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 زیر ساخت ارتباطی مناسب ○ سایر									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت										○ 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									
در مرحله درخواست خدمت										● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه									

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
			○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
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 ○ عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ 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 ○ عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
نام دستگاه های دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
عنوان فرایندهای خدمت	نام دستگاه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی

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 "تسویه حساب"	
۱۹. تحویل قطعی پس از یک سال در صورت عدم بروز مشکل	
کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.	توضیحات



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای شاکری

تلفن:
۰۹۱۳۱۵۹۹۴۷۰

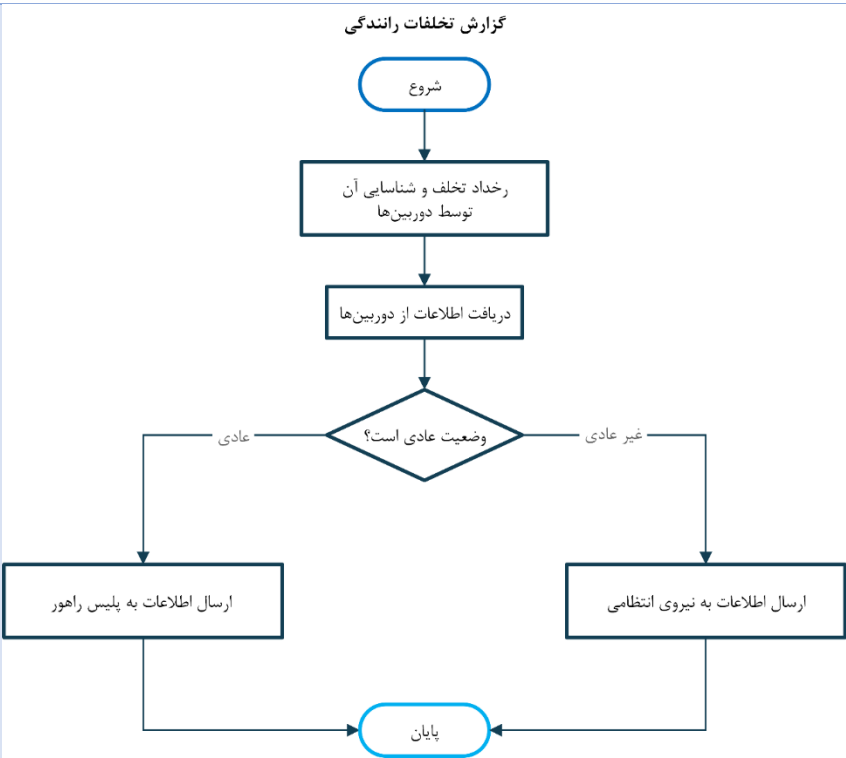
پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک

[illegible]

		○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		○ غیر الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
		○ ندارد	○ 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)
	○ غیر الکترونیکی	○ -	-
	● 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 اینترنتی موجود بین شهرداری و پلیس راهور و نیروی انتظامی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	○ غیر الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت 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	
	-	○	
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
		○	○
		○	○
۹- عناوین	پلیس راهور	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	نیروی انتظامی	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	مدیریت بحران استانداردی	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
توضیحات	۱- رخدادهای تخلف و شناسایی آن توسط دوربین ها		
	۲- دریافت اطلاعات از دوربین ها و ارسال آن ها به پلیس راهور یا نیروی انتظامی (بسته به وضعیت موجود)		
توضیحات	هزینه ارائه خدمت، از گیرندگان خدمت اخذ نمی شود و طبق قانون، بخشی از درآمد حاصل از جرایم از حساب خزانه به شهرداری پرداخت می شود.		
	در این خدمت دو حالت وجود دارد. وضعیت عادی که تصاویر و تخلفات به پلیس راهور ارسال می شود و وضعیت غیر عادی که تصاویر و تخلفات به نیروی انتظامی ارسال می شود.		

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	گزارش تخلفات رانندگی  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[رخداد 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>		
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای اسدالله پور	تلفن:	پست الکترونیک:

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		● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		نام متقاضی		متقاضی تاسیس مرکز معاینه فنی			
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		○ رخداد رویدادی مشخص			
		● تشخیص دستگاه		○ سایر: ...					
مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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 گسنرش 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		- 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 حضوری		۱۰ بار							
هزینه ارایه 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		۱							

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) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
			○ غیرالکترونیکی		○ 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 ○ 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				
			○ 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 (شبکه‌ی دولت)				
			● غیرالکترونیکی		به دلیل نبود زیرساخت ارتباطی مناسب به دلیل ماهیت خدمت				
در مرحله ارائه خدمت			● الکترونیکی		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● ارسال پستی ○ 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				
نام سامانه های دیگر			فیلدهای مورد تبادل						
			استعلام		استعلام غیر الکترونیکی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)			نام و مصوبه		نام سامانه های دیگر				
			نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر				
۸- رتب			فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت)				
			استعلام		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:				

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

توضیحات:

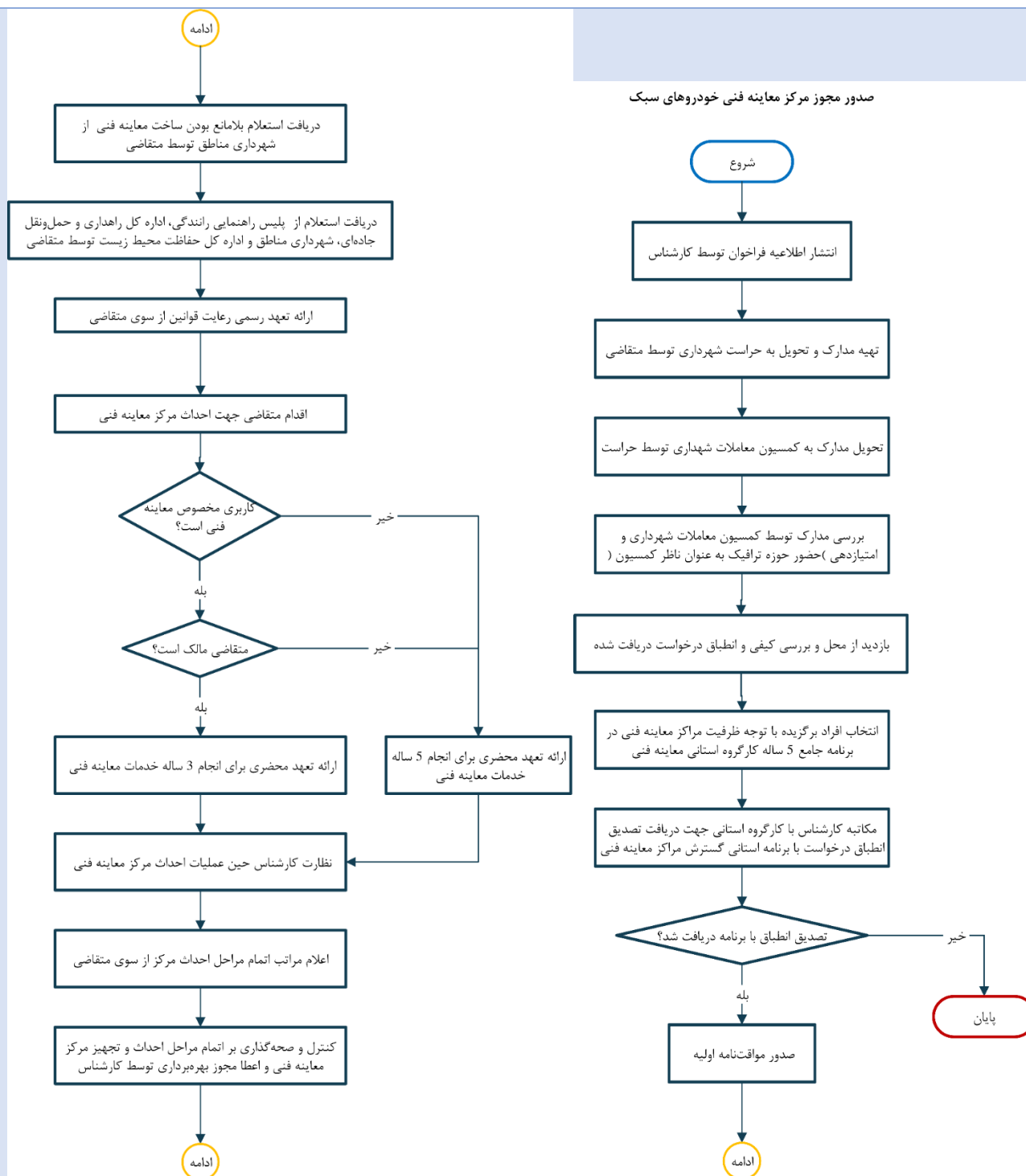
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

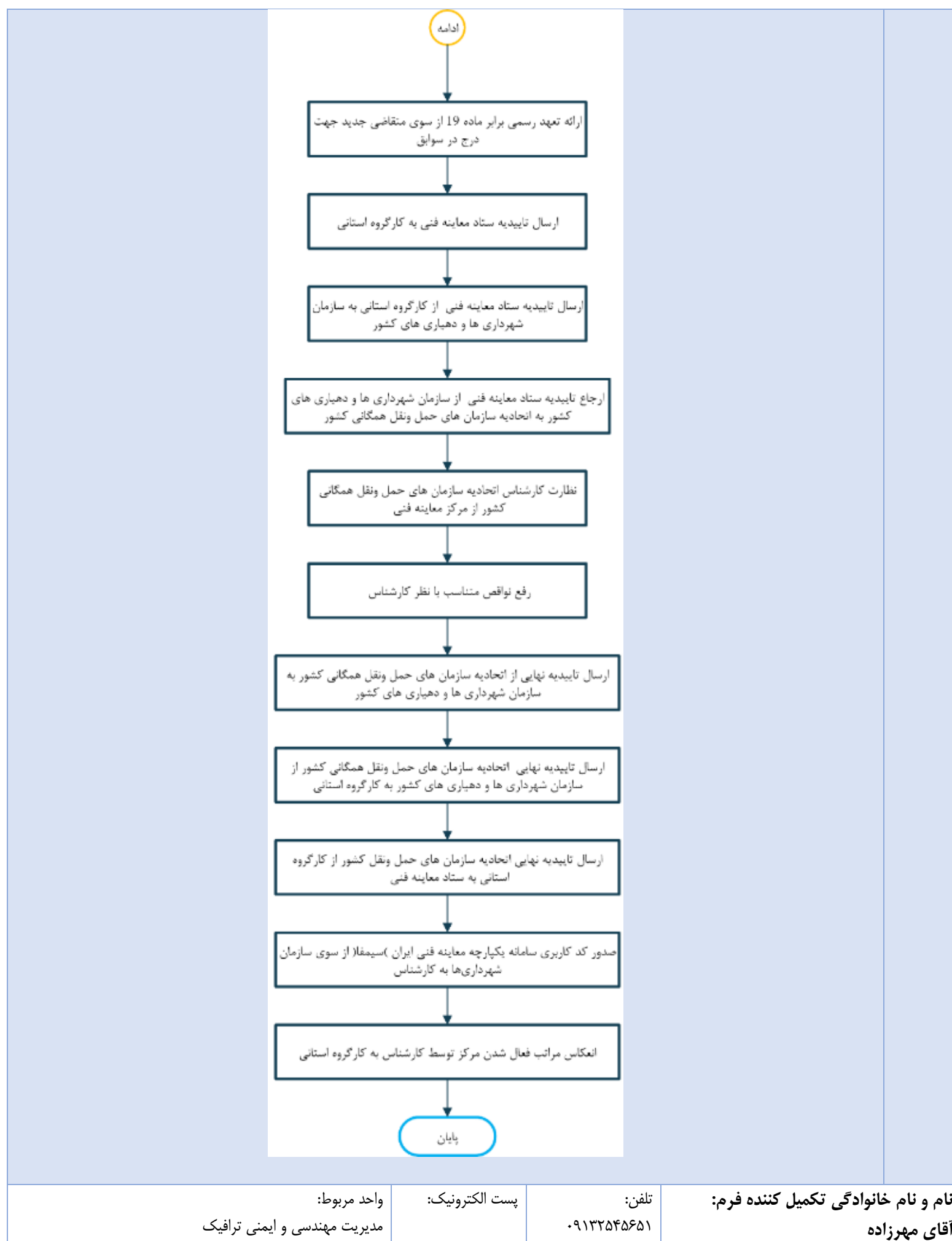
۲۶. ارسال تاییدیه نهایی اتحادیه سازمان‌های حمل‌ونقل کشور از کارگروه استانی به ستاد معاینه فنی

۲۷. صدور کد کاربری سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (سیمفا) از سوی سازمان شهرداری‌ها به کارشناس

۲۸. انعکاس مراتب فعال شدن مرکز توسط کارشناس به کارگروه استانی

کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.





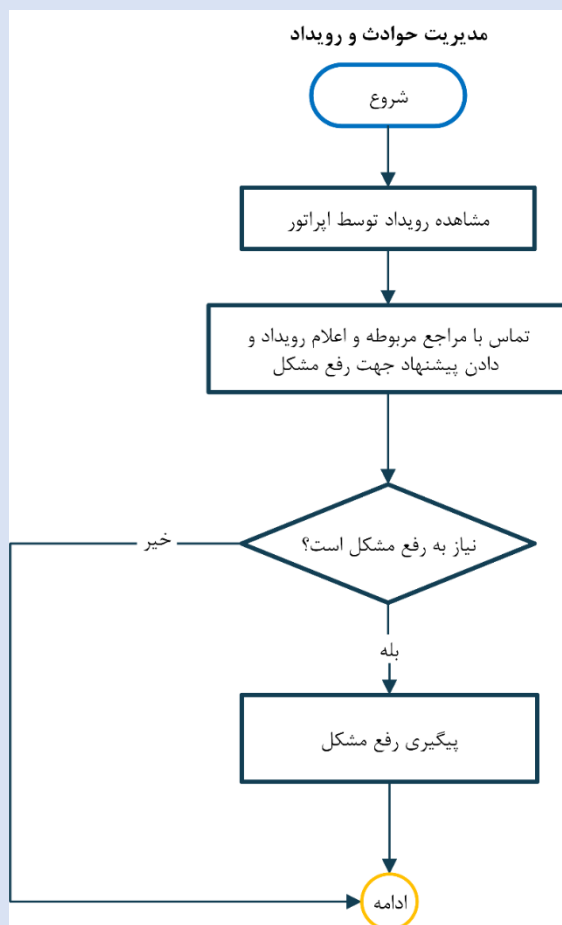
۱- عنوان خدمت: مدیریت حوادث و رویداد										۲- شناسه خدمت									
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک، مرکز کنترل ترافیک										نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور									
شرح خدمت										رصد حوادث و رخدادها با استفاده از سیستم حرکت شهری و هماهنگی با نهادهای مربوطه جهت امدادرسانی و روان سازی ترافیک در مرکز کنترل ترافیک انجام می گردد.									
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									
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: ...									
مدارک لازم برای انجام خدمت										-									
قوانین و مقررات بالادستی										-									
آمار تعداد خدمت گیرندگان										در: • ماه • فصل • سال به طور متوسط ماهانه ۶۰ درخواست از راهور جهت تعیین مقصر در تصادفات دریافت می شود.									
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:										به طور متوسط تشخیص رویداد و انجام هماهنگی های لازم طی ۱۰-۸ دقیقه انجام می گیرد.									
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:										سامانه هوشمند مدیریت ویدئو (IVMS)									
مراحل خدمت										نوع ارائه									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت										• الکترونیکی • اینترنتی (yazd.ir) • تلفن همراه (برنامه کاربردی) • ارسال پستی • تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (بازکر نحوه دسترسی)									
در مرحله درخواست خدمت										• غیر الکترونیکی • ضرورتی در مراجعه حضوری • جهت احراز اصالت فرد • جهت احراز اصالت مدرک • نبود زیر ساخت 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: • تلفن همراه (برنامه کاربردی) • ارسال پستی • پیام کوتاه									

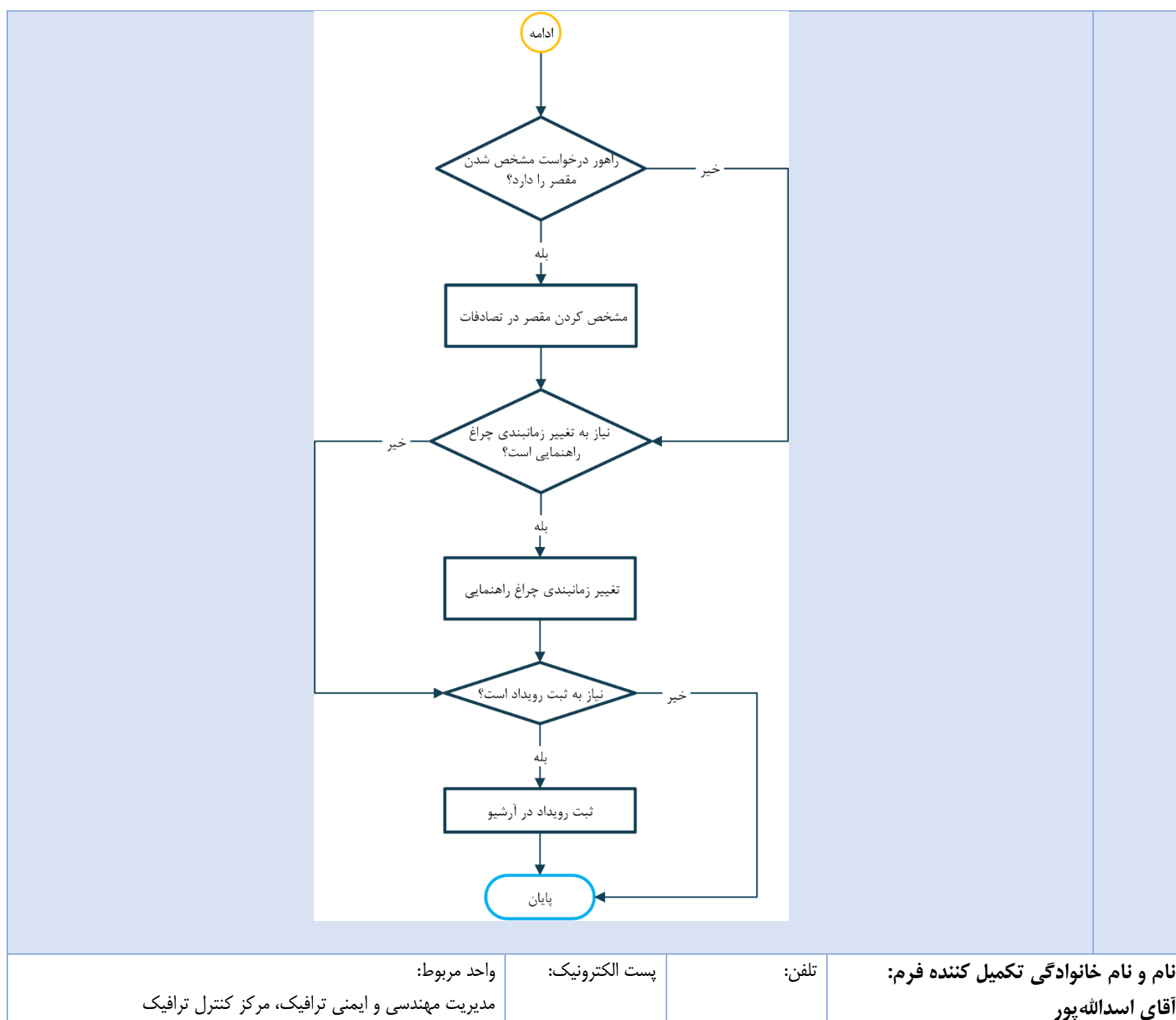
		○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(با ذکر نحوه دسترسی)				
		○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		● ندارد				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر(تلفن)		
		○ غیرالکترونیکی	ذکر 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		
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	● 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	
		استعلام الکترونیکی				
		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	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)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	پلیس راهور	-	-	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
	اورژانس	-	-	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
	سازمان آتش نشانی	-	-	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
	اداره آب منطقه ای	-	-	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
	اداره توزیع برق	-	-	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:					
۹- عناوین 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 می‌شود.

توضیحات
(ن)

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت





۱- عنوان خدمت: نصب تجهیزات ترافیکی		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهردای یزد، معاونت زیربنایی و حمل و نقل شهری، مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور			
۴- مشخصات خدمت	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 آشکارسازی 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	● 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	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ● سایر: (درخواست پلیس راهور)	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	- دستورالعمل آشکارسازی سرعت گیر و خط عابر پیاده - دستورالعمل شبکه ای معابر و سرعت کاه مصوبه ی تاریخ ۹۷/۳/۹ - راهنمای به کارگیری تجهیزات ایمنی و آرام سازی ترافیک (وزارت کشور) - راهنمای به کارگیری سرعت کاه (وزارت کشور) - معابر شهری - آرام سازی ترافیک (سازمان ملی استاندارد) - ملاک عمل نصب و به کارگیری سرعت گیر و سرعت کاه - دستورالعمل پیشنهادی ضوابط احداث و آشکارسازی سرعت گیر و سرعت کاه شهر یزد (در حال تصویب) - آیین نامه حمل و نقل - مصوبه ی بودجه ی شورای شهر	
	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. آشکارسازی 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	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		پرداخت بصورت الکترونیک	

	هزینه 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 ○ اینترنتی (yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازگروه دسترسی)		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ غیرالکترونیکی ○ ندارد	○ غیرالکترونیکی ○ 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 (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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام دستی (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
				○

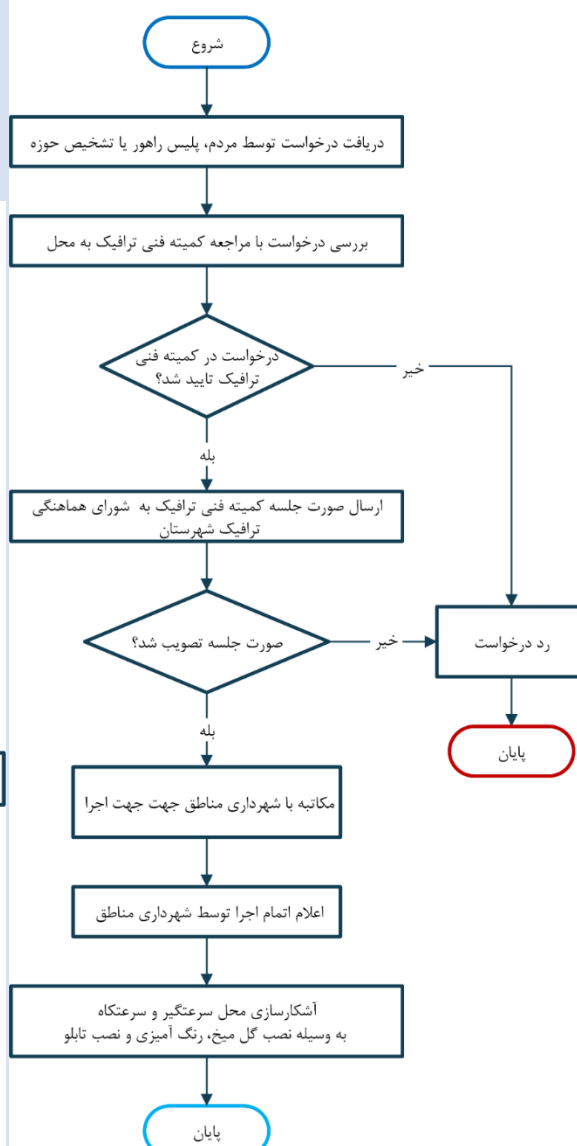
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر	اتوماسیون اداری	شرح: نامه و مصوبه				○	○	○
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
					برخط onlin	دستای (Batac)		
شهرداری مناطق	-	شرح: نامه	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده		
پلیس راهور	-	شرح : اعلام نظر	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده		
شورای هماهنگی ترافیک شهرستان	-	شرح: مجوز	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده		
۹-عناوین فرایندهای خدمت	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 گل‌میخ، 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							
	نرده‌گذاری رفوژ میانی معابر							
۱. دریافت درخواست توسط مردم یا پلیس راهور یا تشخیص حوزه								
۲. بررسی توسط کارشناس								
۳. اولویت‌بندی 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"								

توضیحات

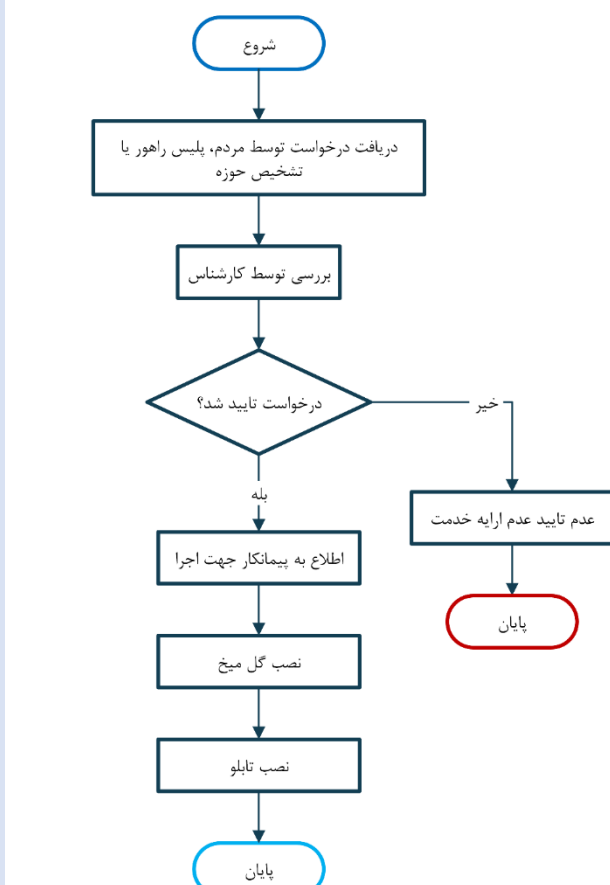
کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت

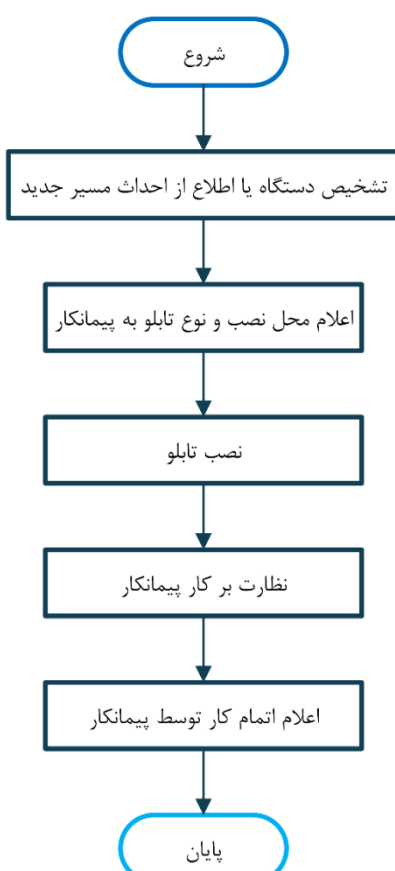
نصب تجهیزات ترافیک - نصب سرعتگیر



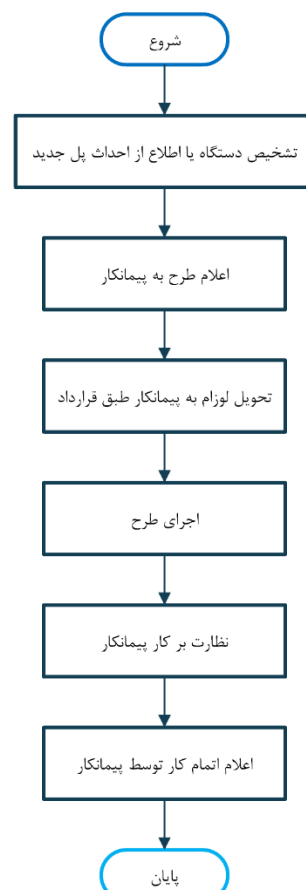
نصب تجهیزات ترافیک - خط کشی عابر پیاده و اجرای گذرگاه عابر پیاده



نصب تجهیزات ترافیک - نصب و تعویض تابلو



نصب تجهیزات ترافیک - آشکارسازی مبادی ورودی پل یا زیرگذر



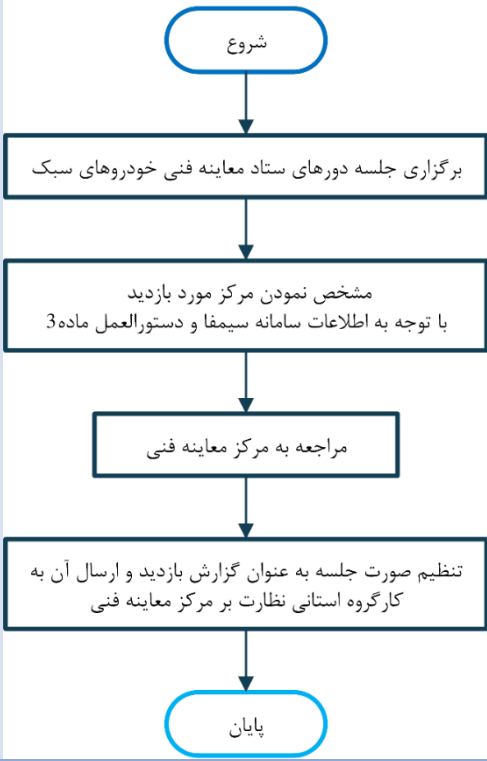
نصب تجهیزات ترافیک - نرده گذاری رفوژ میانی معابر



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

۱- عنوان خدمت: ارایه گزارش نظارت بر مرکز معاینه فنی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- 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 از مراکز معاینه فنی جهت نظارت بر عملکرد و ثبت تخلفات بازدید می شود.		
	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 ○ ثبت مالکیت		
	تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر		
	نحوه آغاز خدمت ○ تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت - صورت جلسه ستاد معاینه فنی خودروهای سبک		
	قوانین و مقررات بالادستی - دستورالعمل ماده ۳ آیین نامه اجرایی نحوه معاینه و صدور برگ معاینه فنی خودروها - برنامه جامع ۵ ساله کارگروه استانی معاینه فنی		
۴- 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 ارایه خدمت: زمان بازدید هر مرکز یک ساعت طول می کشد.		
	تواتر یکبار برای همیشه بار در: ● ماه ○ فصل ○ سال هر مرکز ۲ ماه یک بار بازدید می شود		
	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 ● الکترونیکی رسانه ارتباطی خدمت ○ اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازگروه دسترسی)		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ غیرالکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
○ ندارد			
۵- نحوه دسترسی به خدمت			

توضیحات	۹-عناوین فرایندهای	۱. برگزاری جلسه دوره‌ای ستاد معاینه فنی خودروهای سبک					
		۲. مشخص نمودن مرکز مورد بازدید با توجه به اطلاعات سامانه سیم‌فا و دستورالعمل ماده ۳					
		۳. مراجعه به مرکز معاینه فنی					
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:	
						دستگاه	مراجعه کننده
						دستگاه	مراجعه کننده
۷-ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						دستگاه	مراجعه کننده
						دستگاه	مراجعه کننده
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	● الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	● الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						دستگاه	مراجعه کننده
						دستگاه	مراجعه کننده
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						دستگاه	مراجعه کننده
						دستگاه	مراجعه کننده
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						دستگاه	مراجعه کننده
						دستگاه	مراجعه کننده

ارائه گزارش نظارت بر مرکز معاینه فنی  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[برگزاری جلسه دوره‌های ستاد معاینه فنی خودروهای سبک] B --> C[مشخص نمودن مرکز مورد بازدید با توجه به اطلاعات سامانه سیمفا و دستورالعمل ماده 3] C --> D[مراجعه به مرکز معاینه فنی] D --> E[تنظیم صورت جلسه به عنوان گزارش بازدید و ارسال آن به کارگروه استانی نظارت بر مرکز معاینه فنی] E --> F([پایان]) </pre>		۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
			آقای مهرزاده	۰۹۱۳۲۵۴۵۶۵۱	مدیریت مهندسی و ایمنی ترافیک	

۱- عنوان خدمت: ارائه خدمات رفاهی به مسافران در پایانه‌ها		۲- شناسه خدمت (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 غدیر 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	● 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		
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص		
	○ تشخیص دستگاه ○ سایر			
	مدارک لازم برای انجام خدمت - فرم درخواست سوئیت - قبض پارکینگ			
	قوانین و مقررات بالادستی - 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 (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرونده پرداخت بصورت الکترونیک ○ 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		
	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		
○ 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(باذکر نحوه دسترسی)			○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
	● 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			○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		
	● غیرالکترونیکی	ماهیت بعضی از خدمات ● نبود زیر ساخت مناسب (برای نمونه در اجاره سویت)					
	○ 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	○ 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)		
	فیلدهای موردتبادل						
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		استعلام الکترونیکی			استعلام غیر الکترونیکی	
			درجته			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:	
	مراکز بهداشت	-	-	-	درجته onlin دستهای (Batac)	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	اداره اماکن	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	فرمانداری	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	راهداری	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	پلیس راه	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	نیروی انتظامی	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

۹-عناوین فرایندهای خدمت	اجاره سوئیت به رانندگان و مسافران:			
	۱- ارائه درخواست			
	۲- اخذ مدارک			
	۳- پرداخت هزینه			
توضیحات	۴- تنظیم صورت جلسه			
	انبار مرکزی و مجتمع فنی بر اساس قرارداد مشارکت اداره می‌شوند. پارکینگ به طور کامل به بخش خصوصی برون‌سپاری شده است.			
نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	ارائه خدمات رفاهی به مسافران در پایانه‌ها - اجاره سوئیت به رانندگان و مسافران			
	شروع ارائه درخواست اخذ مدارک پرداخت هزینه تنظیم صورت جلسه پایان			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
آقای حسینی زاده		۰۹۱۳۳۵۸۹۷۸۳		مدیر پایانه غدیر
آقای صفدرخانی				

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۴-ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
مشخصات خدمت -	شرح خدمت		انتقال پروانه بهره‌برداری اتوبوس از بهره‌بردار فعلی به متقاضی دریافت پروانه بهره‌برداری						
	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 ○ 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: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		۱. مدارک شناسایی (تمام صفحات شناسنامه و کارت ملی) ۲. وکالتنامه محضری ۳. قرارداد اولیه اتوبوس ۴. وکالتنامه ها و قولنامه های قبلی اتوبوس ۵. مدارک استعلام (سوء پیشینه و بیماری های مسری) ۶. معرفی نامه گرفتن گواهی عدم سو پیشینه ۷. قولنامه انتقال بهره‌برداری اتوبوس ۸. معرفی نامه 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 ○ فصل ○ سال بطور متوسط ماهانه ۱ جابه‌جایی اتوبوس انجام می‌شود						
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		به شرط تکمیل مدارک توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک هفته انجام می‌گردد.						
	تواتر		● یکبار برای همیشه بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال						
تعداد بار مراجعه حضوری		یک مرتبه جهت ارایه مدارک و گرفتن معرفی نامه، یک بار جهت آوردن گواهی عدم سوء پیشینه، یک بار جهت گرفتن پروانه							
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان		پرداخت بصورت الکترونیک شماره حساب (های) بانکی مبلغ(مبالغ) ○ - طبق تعرفه عوارض و بهای خدمات شهرداری یزد							
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 نقل و انتقال(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							

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ 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 ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ 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)	○ 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
نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	سیستم اتوماسیون اداری	سیستم پرسنلی	سیستم اتوماسیون اداری	سیستم پرسنلی	سیستم اتوماسیون اداری	سیستم پرسنلی
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:
۱۰+ پلیس	-	معرفی نامه و گواهی عدم سوء پیشینه	تعارفی پلیس ۱۰+ (پرداخت توسط متقاضی)	○ دستگاه ● مراجعه کننده	○ دستگاه ● مراجعه کننده	○ دستگاه ● مراجعه کننده

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		
توضیحات	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.		
نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	انتقال پروانه بهره برداری اتوبوس		
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
آقای حسینی			سازمان حمل و نقل بار و مسافر

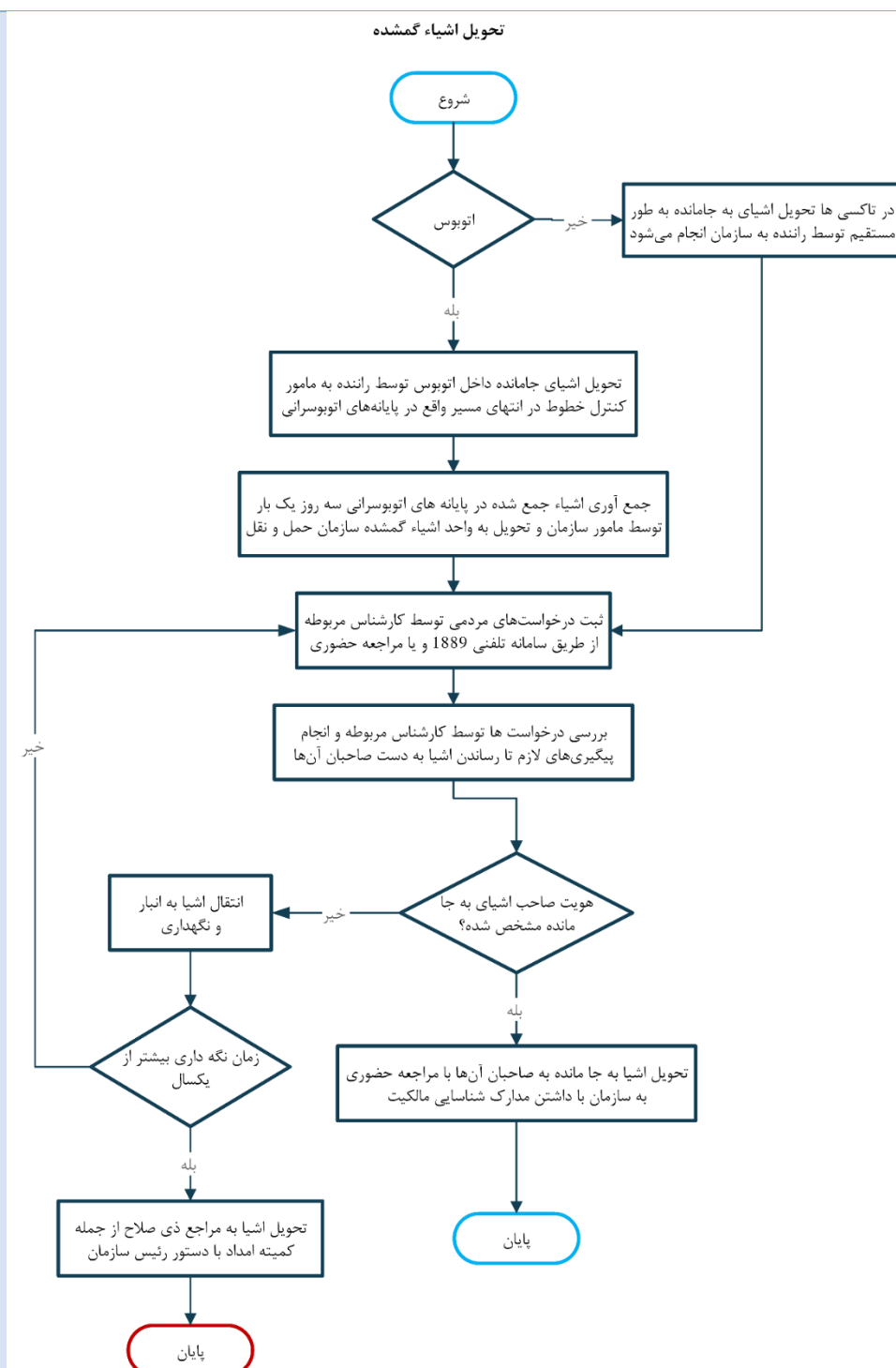
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۳-۱	ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر								
		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		خرید و فروش و انتقال تاکسی از شخصی به شخص دیگر مطابق دستورالعمل مصوب شورای شهر							
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		شماره ثبت شرکت		متقاضیان خرید و فروش تاکسی			
	سطح خدمت		● شهری		○ روستایی					
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات	
			○ تأسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ 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							
			- دستورالعمل پرداخت هزینه نقل و انتقال مصوب شورای اسلامی شهر							
	۵- جزئیات خدمت		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 خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک			
۶- نحوه دسترسی به 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 (با ذکر نحوه دسترسی)							
	○ غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		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: ○ عنوان 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	- انجام کارشناسی خودرو - تعویض پلاک - پرداخت هزینه توسط متقاضی
				○ 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)
				● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ابطال پروانه)
				نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل
				۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکشاف، اطلاعات)	استعلام الکترونیکی
				۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	استعلام غیر الکترونیکی
				نام دستگاه دیگر	نام سامانه های ناموجود دیگر
				پلیس + ۱۰	سویشینه تاییدیه اماکن
				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:	-
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	انتقال مالکیت تاکسی - خرید و فروش <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[مراجعه به سازمان و ثبت درخواست نقل و انتقال تاکسی و تحویل مدارک اولیه توسط متقاضی] Step1 --> Step2[ارائه نامه برای شرکت تعاونی تاکسیرانی توسط سازمان] Step2 --> Step3[تعیین قیمت کارشناسی توسط شرکت تعاونی] Step3 --> Step4[پرداخت ۱ درصد از مبلغ کارشناسی به شرکت تعاونی توسط متقاضی] Step4 --> Step5[تحویل نامه قیمت توسط متقاضی به سازمان] Step5 --> Step6[ثبت نامه کارشناسی توسط کارشناس سازمان] Step6 --> Step7[پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی به سازمان] Step7 --> Step8[صدور معرفی نامه برای تعویض پلاک توسط سازمان و تحویل آن به فرد متقاضی] Step8 --> Step9[انجام روال تعویض پلاک و دریافت برگ سبز و برگ نقل و انتقال توسط متقاضی] Step9 --> Step10[مراجعه طرفین به دفتر ثبت اسناد و انتقال سند] Step10 --> Step11[ابطال مجوز فروشنده و صدور مجوز برای خریدار توسط سازمان] Step11 --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای زمانی خواه	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط:

۳-۴ ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		پیگیری وضعیت اشیای گمشده، ساماندهی و تحویل به صاحبان آنها							
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)				فرماندهی		عموم شهروندان	
	سطح خدمت		● شهری				○ روستایی			
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ تاسیسات شهری		○ سلامت ○ بیمه ○ ازدواج		○ کسب و کار ○ بازنشستگی		○ تامین اجتماعی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ ثبت مالکیت ○ وفات ○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...				○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- کارت شناسایی - مدرک مالکیت - رسید تحویل							
	قوانین و مقررات بالادستی		-							
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۶۰۰ مورد تماس و ۵۰ مورد تحویل در: ● ماه ○ فصل ○ سال							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بطور متعارف ظرف سه روز کاری انجام می گردد.							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
تعداد بار مراجعه حضوری		یک مرتبه جهت صحت سنجی و تحویل								
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									
	-									
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه ۱۸۸۹							
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
	● الکترونیکی		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
	○ غیر الکترونیکی		در صورت ضرورت مراجعه حضوری		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت 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 (۱۸۸۹) ○ 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 درخواست خدمت									
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت									

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ 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
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اعزام خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ 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 الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	-	-	-	-	-	-	-
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	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
	-	-	-	-	-	-	-
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- تحویل اشیای جامانده داخل اتوبوس توسط راننده به مامور کنترل خطوط در انتهای مسیر واقع در پایانه های 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 تاکسی ها، تحویل اشیای به جامانده به طور مستقیم توسط راننده به سازمان انجام می شود.						
	۳- ثبت درخواست های مردمی توسط کارشناس مربوطه از طریق سامانه تلفنی ۱۸۸۹ و یا مراجعه حضوری						
	۴- بررسی درخواست ها توسط کارشناس مربوطه و انجام پیگیری های لازم برای رساندن اشیا به دست صاحبان آنها						
	۵- تحویل اشیا به جا مانده به صاحبان آنها با مراجعه حضوری به سازمان با داشتن مدارک شناسایی مالکیت						
	۶- انتقال اشیا به انبار در صورت مشخص نشدن هویت صاحب اشیا به جا مانده و نگهداری تا یک سال						
	۷- تحویل اشیا به مراجع ذی صلاح از جمله کمیته امداد با دستور رئیس سازمان در صورت مشخص نشدن صاحبان آنها در پایان سال						
توضیحات	-						



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

۱- 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	۴-

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد										
۴- مشخصات خدمت	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		عمومی	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)				
	سطح خدمت		روستایی			● شهری				
	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		- نامه تاسیس پایانه - درخواست مردم							
	قوانین و مقررات بالادستی		- آیین نامه‌های حمل‌ونقل عمومی							
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان						
متوسط مدت زمان ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک روز انجام می‌گردد.		ارایه خدمت:								
تواتر		● یکبار برای همیشه 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		
		-		-		-		○		
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 (بازگروه 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (بازگروه دسترسی)					
					● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
					○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					

		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	○ غیرالکترونیکی	○ ندارد	○ چیت احراز اصالت فرد ○ چیت 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 اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	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	○ چیت احراز اصالت فرد ○ چیت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر (پایانه ها و ایستگاه ها)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	شهریین سیستم اتوماسیون اداری	فیلدهای موردتبادل			
			استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
			بخط دستهای (Batch)			
			-			
	درخواست و مدارک					
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:
					بخط onlin	
					دستهای (Batac)	
		-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای	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					
توضیحات	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.					

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

تعمیر و نگهداری زیرساخت حمل و نقل عمومی

```
graph TD; A([شروع]) --> B[دریافت درخواست از طرف مردم یا مشاهده خرابی از طریق بازدید میدانی یا مشاهده دوربین پایانه‌ها]; B --> C[ارجاع تعمیر به پیمانکار]; C --> D[رفع خرابی توسط پیمانکار]; D --> E[تایید معاونت فنی]; E --> F([پایان]);
```

The flowchart illustrates the process of repair and maintenance for public transport infrastructure. It begins with 'شروع' (Start) in an oval, followed by a rectangular box for 'دریافت درخواست از طرف مردم یا مشاهده خرابی از طریق بازدید میدانی یا مشاهده دوربین پایانه‌ها' (Receiving request from people or observing damage through field inspection or terminal cameras). This leads to 'ارجاع تعمیر به پیمانکار' (Referring repair to contractor), then 'رفع خرابی توسط پیمانکار' (Repair by contractor), followed by 'تایید معاونت فنی' (Technical department approval), and finally 'پایان' (End) in an oval.

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای باقری

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
سازمان حمل و نقل بار و مسافر

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.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	جابه‌جایی امتیاز صاحبان تاکسی به منظور جابه‌جایی از یک نوع تاکسی به نوع تاکسی دیگر (شهری، بی‌سیم و ...)	
	نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) متقاضیان جابه‌جایی امتیاز تاکسی	نوع خدمت
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی	سطح خدمت
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	رویداد مرتبط با:
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	نحوه آغاز خدمت
	مدارک لازم برای انجام خدمت	فیش تسویه حساب با سازمان یا شرکت تاکسی رانی	مدارک لازم برای انجام خدمت
	قوانین و مقررات بالادستی	-	قوانین و مقررات بالادستی
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۵ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال	آمار تعداد خدمت گیرندگان
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط ۴۸ ساعت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر یک بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال	تواتر
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	۲ بار	تعداد بار مراجعه حضوری
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) پرداخت ۳ درصد از قیمت کارشناسی خودرو	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان
	پرداخت بصورت الکترونیک	○	پرداخت بصورت الکترونیک
	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
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه تاکسی	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	مراحل خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● 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
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ ندارد	○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● 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
	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ ندارد	○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● 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

	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 اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)			
		● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	- پرداخت 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 (بازگرنحوه 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی / دستگاه	نام سامانه های دیگر	سیستم اتوماسیون اداری	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی
			-			استعلام الکترونیکی بخش 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 بخش دستهای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت						۱۴- ثبت درخواست جابهجایی 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 شرکت ها 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

جابه جایی امتیاز تاکسی

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست جابه جایی امتیاز  
توسط صاحبان امتیاز و بررسی مدارک موجود]
    Step1 --> Decision{تاکسی شهری است یا  
بین شهری؟}
    Decision -- بین شهری --> Step2[انجام تسویه حساب مالی با شرکت و  
دریافت فیش تسویه]
    Decision -- شهری --> Step3[انجام تسویه حساب مالی با سازمان و  
دریافت فیش تسویه]
    Step2 --> Step4[تحويل فیش تسویه به سازمان و  
صدور مجوز توسط سازمان]
    Step3 --> Step4
    Step4 --> Step5[ابطال دفترچه طرفین توسط سازمان]
    Step5 --> Step6[ایجاد دفترچه جدید متناسب با امتیاز جدید و  
تحويل آن به طرفین]
    Step6 --> Step7[ارسال معرفی نامه به شرکتها توسط سازمان]
    Step7 --> End([پایان])
    
```

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای زمانی خواه

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

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.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- 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		○ 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
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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
	ناوگان حمل و نقل مسافر		- عکس ۳*۴ - فرم معرفی نامه اداره اماکن - فرم معرفی نامه عثم اعتیاد - فرم معرفی نامه عدم سوء پیشینه - تاییدیه اداره اماکن - تاییدیه مالی
	ناوگان اتوبوس		- 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
	ناوگان تاکسی		- 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 - 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 تمدید پروانه اشتغال رانندگان اتوبوس و تغییر کد اتوبوس - 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 تمدید پروانه اشتغال رانندگان مینی بوس - فرم بازدید از طرف موسسه مینی بوس رانی - معرفی نامه از موسسه مینی بوس رانی - پروانه اشتغال سال قبل مینی بوس تمدید پروانه اشتغال رانندگان حمل بار - کارت سلامت راننده - گواهی عدم سوء پیشینه - گواهی عدم اعتیاد تمدید پروانه اشتغال رانندگان تاکسی 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
	قوانین و مقررات بالادستی	ناوگان حمل بار - 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) ناوگان اتوبوس - بخشنامه واگذاری اتوبوس به بخش خصوصی ناوگان مینی بوس - قانون اتحادیه تاکسی رانی - بخشنامه تاکسی رانی ناوگان تاکسی - 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
۵- جزیان خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال بطور متوسط سالانه ۱۰۰۰ پروانه اشتغال ناوگان حمل بار صادر و ۳۰۰۰ پروانه تمدید می گردد. بطور متوسط ماهانه ۲ مورد پروانه اشتغال مینی بوس صادر و سالانه ۸۵۰ پروانه تمدید می گردد. میانگین سالانه ۲۰۳۰ پروانه اشتغال تاکسی صادر می شود. بطور متوسط ماهانه ۳۰ مورد پروانه اشتغال اتوبوس صادر و سالانه ۳۰ پروانه تمدید می گردد.
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به شرط تکمیل مدارک و مستندات توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف دو روز کاری انجام می گردد. 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.
	تواتر	○ یکبار برای همیشه یک بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال هر دو سال یکبار پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر یک سال اعتبار دارد صادر و بعد از آن سالی یکبار تمدید می شود.

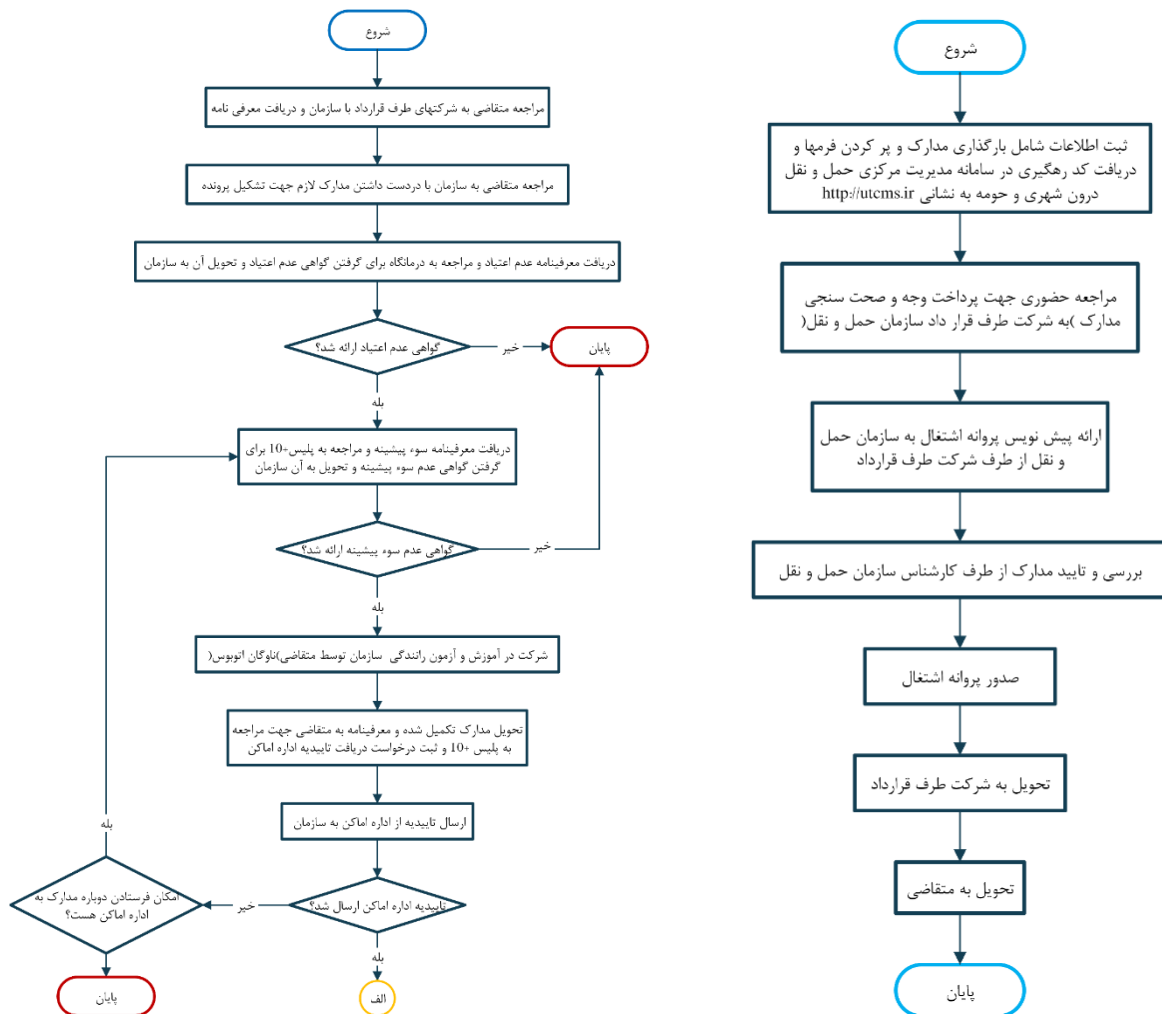
تعداد بار مراجعه حضور	دو مرتبه یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت صحت سنجی مدارک و پرداخت هزینه و دریافت معرفی نامه یک مرتبه جهت دریافت اصل پروانه	
	هزینه	ارایه
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	بر اساس تعرفه عوارض و بهای خدمات سال ۱۳۹۷ شهرداری یزد مصوب شورای اسلامی شهر
تعداد بار مراجعه حضور	هزینه	ارایه
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	بر اساس تعرفه عوارض و بهای خدمات سال ۱۳۹۷ شهرداری یزد مصوب شورای اسلامی شهر
	در تمديد پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.	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:		
سامانه حمل و نقل یا تاکسی (ناوگان حمل و نقل مسافر)		
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)
	○ غیر الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	○ ندارد	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی (حمل بار)	● اینترنتی ○ 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)
	● غیر الکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد (حمل بار) ● جهت احراز اصالت مدرک (حمل بار) ● نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب (حمل و نقل مسافر) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	○ ندارد	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه (حمل و نقل مسافر) ● سایر: شرکت طرف قرارداد (حمل بار)
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 زیر ساخت ارتباطی مناسب
	○ 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)

۶- نحوه دسترسی به خدمت

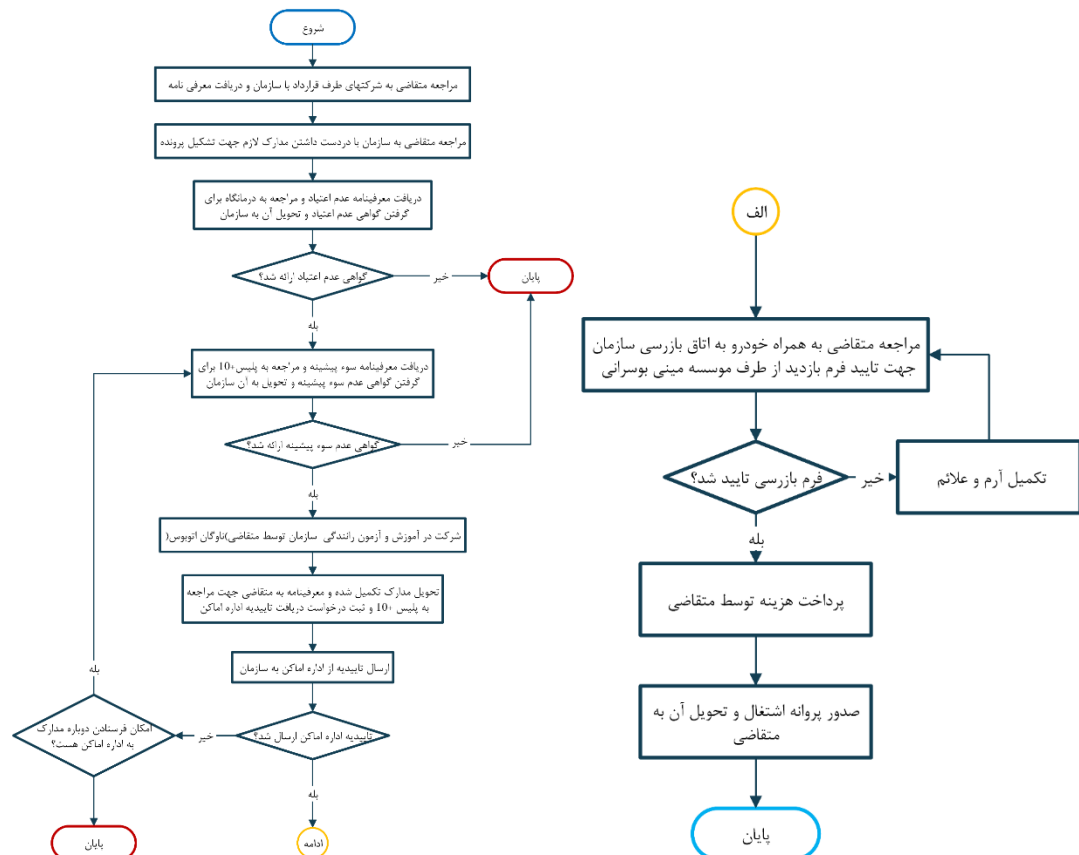
۹- عناوین	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	●جهت احراز اصالت فرد (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) ●جهت احراز اصالت مدرک (حمل بار) ○نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ●سایر: جهت ارائه اصل پروانه به متقاضی	●مراجعه به دستگاه: ○شهرداری مرکز ○شهرداری مناطق ●سازمان های تابعه (حمل و نقل مسافر) ●سایر: شرکت طرف قرارداد (حمل بار)
		اتوماسیون اداری	توضیح: درخواست و مدارک				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	●برخط (Batch)	○دستگاهی (Batch)	○	
	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور (حمل بار)	سامانه مدیریت مرکزی حمل و نقل درون شهری و حومه http://utcms.ir	توضیح: ثبت اطلاعات در سامانه و دریافت کد رهگیری	-	●	○	○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	تعرفه ی پلیس ۱۰+	○	○	○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)	تعرفه ی پلیس ۱۰+	○	○	○دستگاه ●مراجعه کننده	○	○	
	درمانگاه (حمل و نقل مسافر)	-	توضیح: معرفی نامه و گواهی عدم اعتیاد (فرد مراجعه می کند)	تعرفه ی درمانگاه	○	○	○دستگاه ●مراجعه کننده	○	○	
	بانک انصار (ناوگان اتوبوس)	-	توضیح: فیش واریزی و کارت بانک	صد هزار ریال (متقاضی پرداخت می کند)	○	○	○دستگاه ○مراجعه کننده	○	○	
	سازمان راهداری و حمل نقل جاده ای (ناوگان اتوبوس)	سیستم جامع سازمان راهداری و حمل نقل جاده ای	توضیح: استعلام کارت سلامت رانندگان	-	●	○	○دستگاه ○مراجعه کننده	○	○	
	صدور پروانه اشتغال حمل بار									
	۹- عناوین	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								

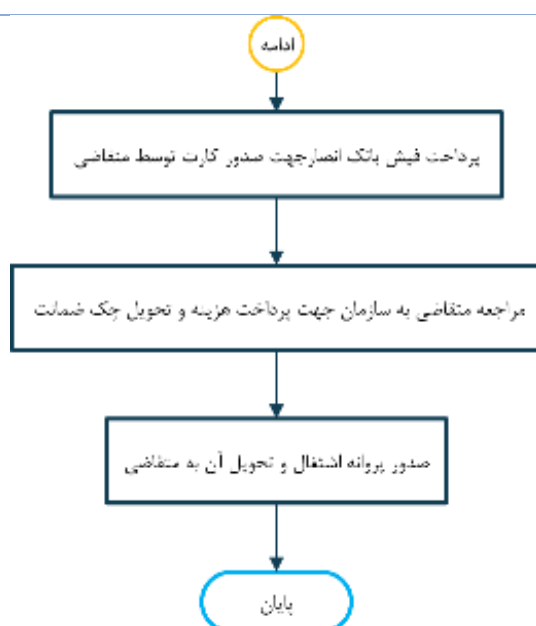
توضیحات	۲- مراجعه حضوری جهت پرداخت وجه و صحت سنجی مدارک (به شرکت طرف قرار داد سازمان حمل و نقل)
	۳- ارائه پیش نویس پروانه اشتغال به سازمان حمل و نقل از طرف شرکت طرف قرارداد
	۴- بررسی و تایید مدارک از طرف کارشناس سازمان حمل و نقل
	۵- صدور پروانه اشتغال
	۶- تحویل به شرکت طرف قرارداد
	۷- تحویل به متقاضی
	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
	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
توضیحات	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
	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.
	در فرآیند تمدید پروانه اشتغال بار کلیه مراحل ذکر شده انجام می گیرد.
	تمدید پروانه اشتغال تاکسی
	- 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
	تغییر کد اتوبوس
	- تسویه از اتوبوس قبلی
	- ارایه مدارک لازم
	- پرداخت هزینه
	- صدور پروانه جدید
	استثنا:
	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.

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

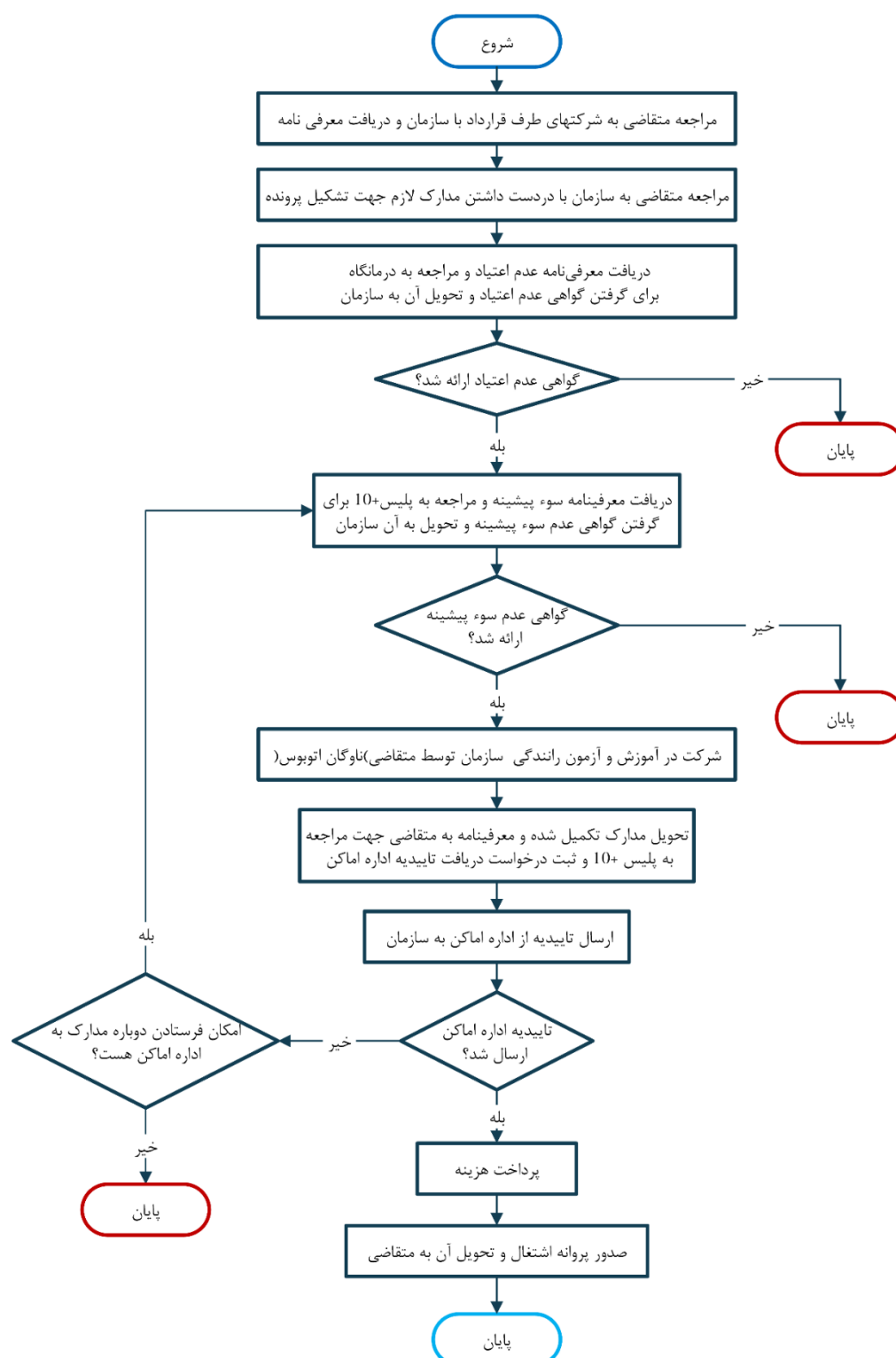


صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر - ناوگان اتوبوس

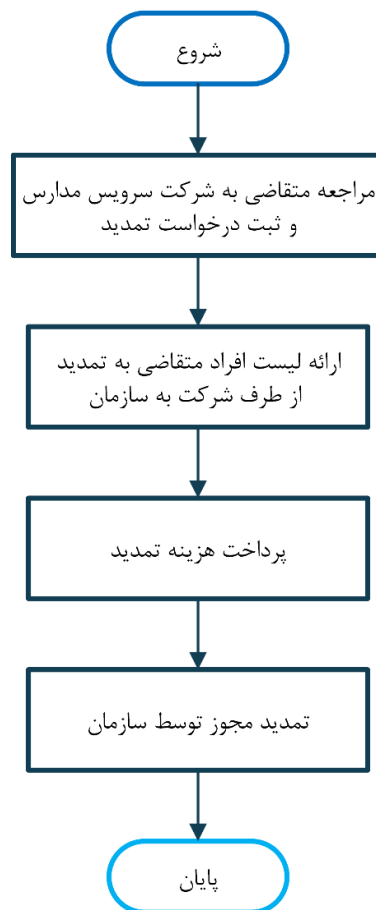




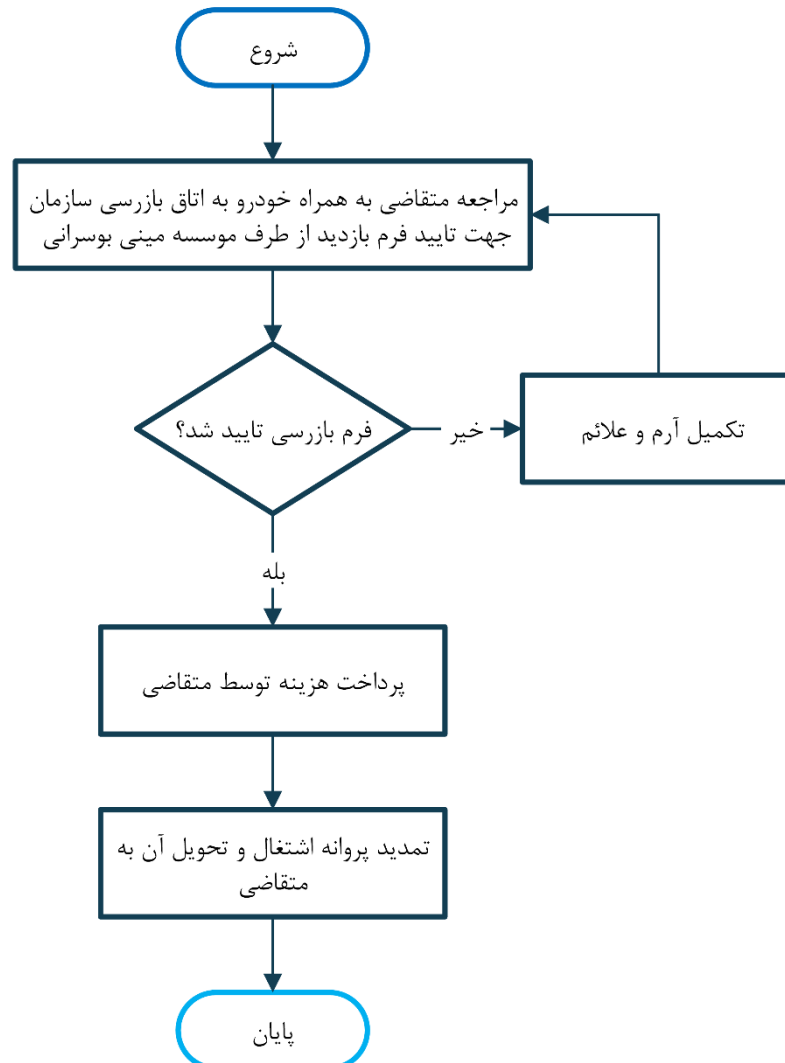
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه اشتغال حمل و نقل مسافر - ناوگان تاکسی



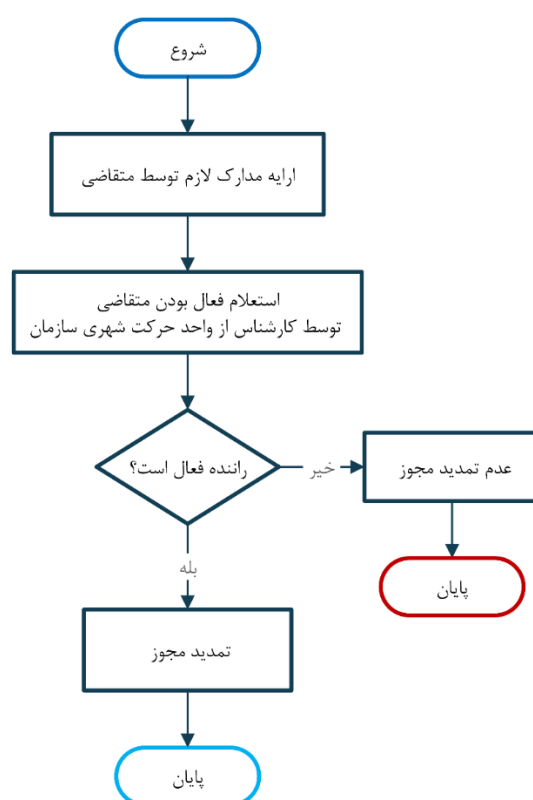
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تمدید پروانه اشتغال تاکسی



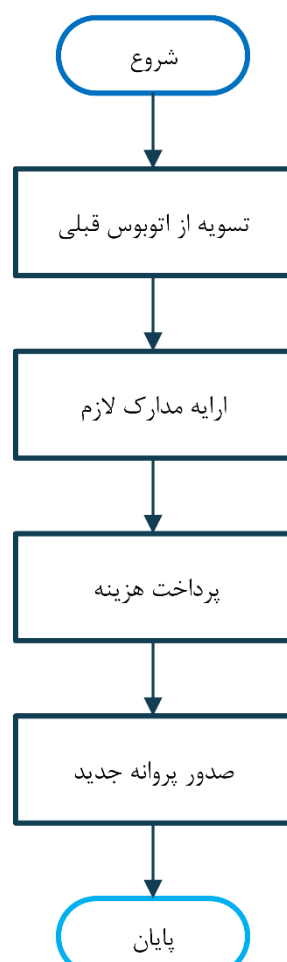
صدور پروانه اشتغال رانندگان حمل و نقل بار و مسافر - تمدید پروانه اشتغال مینی بوس



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



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای علی محمودی
آقای زارع
آقای حسینی مطلق
آقای حسینی

تلفن:
۰۹۲۱۳۹۳۶۱۳۹

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
حوزه بار سازمان حمل و نقل
سازمان حمل و نقل
سازمان حمل و نقل
سازمان حمل و نقل

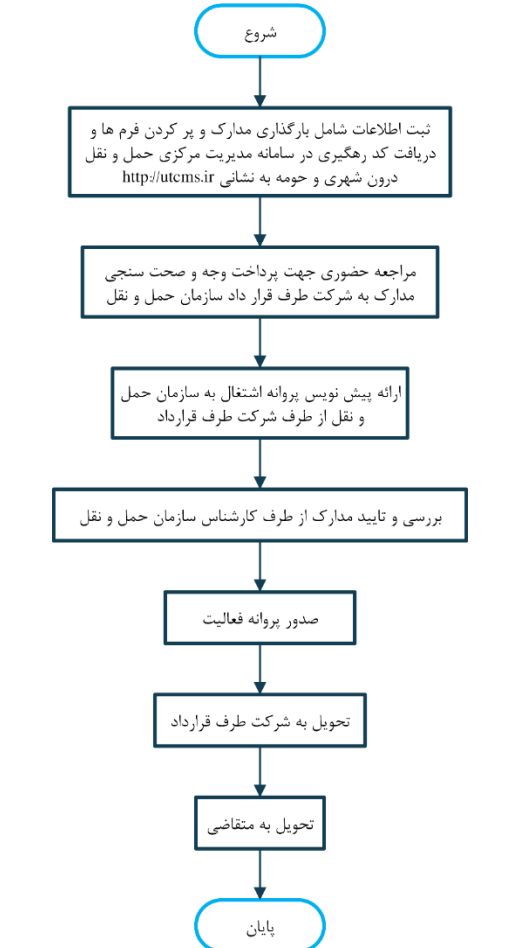
۱- عنوان خدمت: صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار		۲- شناسه خدمت		۳- عنوان خدمت: صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار	
نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر	
شرح خدمت		نوع خدمت		سطح خدمت	
صدور پروانه فعالیت 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.		خدمت به شهروندان (G۲C) خدمت به کسب و کار (G۲B) خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) خدمت به کارکنان (G۲E)		شهریه روستایی	
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		تولد آموزش بیمه ازدواج بازنگشتگی مدارک و گواهینامه ها وفات سایر		رویداد مرتبط با: نحوه آغاز خدمت	
مدارک لازم برای انجام خدمت - 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 ۴*۳ (ناوگان اتوبوس و مینی بوس) - وکالت نامه 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) تمدید پروانه فعالیت ناوگان مینی بوس - کد رهگیری از سامانه www.utcms.ir (سامانه شرکت نفت تهران برای خودرو) تمدید پروانه فعالیت حمل بار - بیمه نامه - معاینه فنی .		قوانین و مقررات بالادستی - 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) ناوگان اتوبوس - بخشنامه واگذاری اتوبوس به بخش خصوصی ناوگان مینی بوس - قانون اتحادیه تاکسی رانی - بخشنامه تاکسی رانی		آمار تعداد خدمت گیرندگان 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. 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		یک بار در: ماه فصل سال		۵- جزئیات خدمت متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	

1- نحوه دسترسی به خدمت

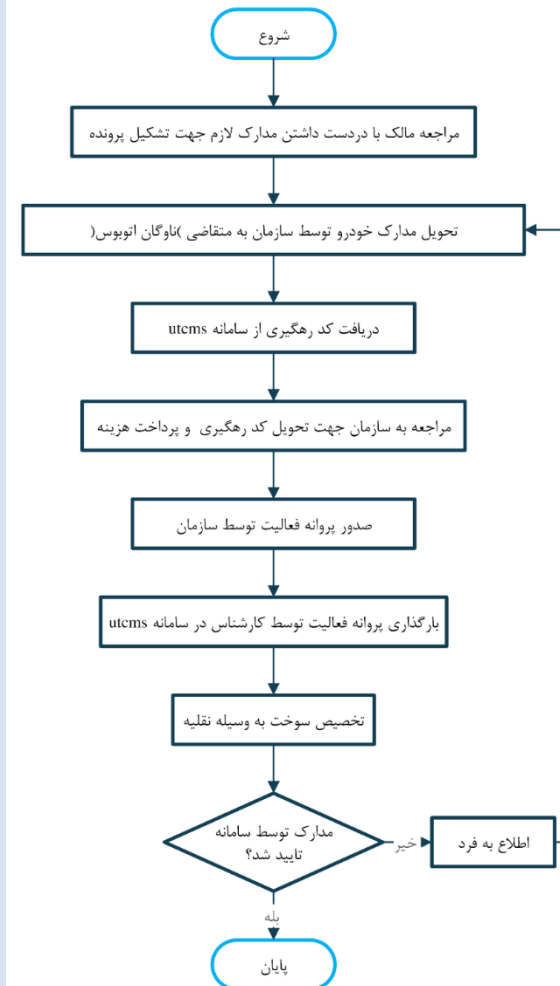
تعداد بار مراجعه حضوری	دو مرتبه یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت ارائه و صحت سنجی مدارک و پرداخت هزینه یک مرتبه جهت دریافت اصل پروانه			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ) بر اساس تعرفه عوارض و بهای خدمات سال ۱۳۹۷ شهرداری یزد مصوب شورای شهر در تمديد پروانه، هزینه ها نصف صدور پروانه می باشد.	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:	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 زیر ساخت 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 (با ذکر نحوه دسترسی)		
	● غیر الکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد (حمل و نقل بار) ● جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت 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 زیر ساخت ارتباطی مناسب		
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)		
	○ الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		

۱- نحوه دسترسی به خدمت

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
	سامانه پرسنلی (ناوگان اتوبوس)	توضیح: اطلاعات متقاضی و خودرو				بخش	دستای (Batch)	
	اتوماسیون اداری	توضیح: درخواست و مدارک						
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	بخش onlin دستای (Bac)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
	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 ومدارک هویتی ومتقاضی و پروانه فعالیت (روز پانزدهم هرماه سامانه پاسخ استعلام را مشخص می شود)	طبق تعرفه ی 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	صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بار							
۹-۸	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							

	۹- مراجعه حضوری جهت پرداخت وجه و صحت سنجی مدارک (به شرکت طرف قرار داد سازمان حمل و نقل) ۱۰- ارائه پیش نویس پروانه فعالیت به سازمان حمل و نقل از طرف شرکت طرف قرارداد ۱۱- بررسی و تایید مدارک از طرف کارشناس سازمان حمل و نقل ۱۲- صدور پروانه فعالیت ۱۳- تحویل به شرکت طرف قرارداد ۱۴- تحویل به متقاضی صدور پروانه فعالیت حمل و نقل مسافر
توضیحات:	۱. مراجعه مالک با در دست داشتن مدارک لازم جهت تشکیل پرونده ۲. تحویل مدارک خودرو توسط سازمان به متقاضی (ناوگان اتوبوس) ۳. دریافت کد رهگیری از سامانه utcms ۴. مراجعه به سازمان جهت تحویل کد رهگیری و پرداخت هزینه ۵. صدور پروانه فعالیت توسط سازمان ۶. بارگذاری پروانه فعالیت توسط کارشناس در سامانه utcms ۷. تخصیص سوخت به وسیله نقلیه ۸. اطلاع به فرد و بازگشت فرایند به مرحله ۲ در صورت عدم تایید مدارک توسط سامانه در فرآیند تمدید پروانه فعالیت حمل بار کلیه مراحل ذکر شده انجام می گیرد. تمدید پروانه فعالیت مینی بوس و اتوبوس از مرحله ۲ انجام می گیرد. کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار و مسافر - صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بار  <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 درون شهری و حومه به نشانی http://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>

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



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی محمودی آقای زارع آقای حسینی	تلفن: ۰۹۲۱۳۹۳۶۱۳۹	پست الکترونیک: واحد مربوط: حوزه بار سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل سازمان حمل و نقل	
---	------------------------------	---	--

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
ردیف	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 یک‌صد هزار تراکنش، ابزاری کارآمد برای استفاده در کلیه پرداخت‌های خرد شهری اعم از پرداخت هزینه ناوگان حمل‌ونقل درون‌شهری (اتوبوس، تاکسی، مترو و ...) و همچنین هرگونه پرداخت خدمات نظیر هزینه‌های پارکومتر، پارکینگ‌های عمومی، شهربازی‌ها، اماکن تفریحی، موزه‌ها و ... است. اولویت استفاده از این کارت، به سازمان‌های اتوبوس‌رانی داده شد.							
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		شهرداری		عموم شهروندان			
	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 ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص					
	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 ارایه خدمت:		۵ دقیقه						
		تواتر		● یکبار برای همیشه شارژ کارت بستگی به میزان استفاده متقاضی دارد						
تعداد بار مراجعه حضوری		یک بار								
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک		
		خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		۵۰۰۰۰ هزینه کارت (به همراه ۳۰۰۰۰ شارژ اولیه)		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				
	● الکترونیکی		● اینترنتی (transport.yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازکر نحوه دسترسی)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
	○ غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ 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:		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
	در مرحله درخواست خدمت									
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
	در مرحله درخواست خدمت									
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
	در مرحله درخواست خدمت									

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ عناوین مشابه دفاتر 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 ● سایر: (ایستگاه شهروندی)					
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)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (تحویل کارت)		
			● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
					○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (تحویل کارت)
○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ● سایر: (ایستگاه شهروندی)					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		
	-		-		
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
	ایستگاه شهروندی	-	کارت شهروندی . فیش پرداختی	۵۰۰۰۰ هزینه کارت (به همراه ۳۰۰۰۰ شارژ اولیه) پرداخت توسط متقاضی	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
بانک انصار	باشگاه مشتریان سامانه الکترونیک انصار (http://club.ansarco.ir)	کارت شهروندی . فیش پرداختی	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	۱. مراجعه متقاضی به ایستگاه شهروندی				
۹- عناوین	۲. پرداخت هزینه				
	۳. تحویل کارت به متقاضی				
توضیحات	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) - شارژ اینترنتی از طریق مراجعه به باشگاه مشتریان سامانه الکترونیک انصار یا مراجعه به آدرس اینترنتی http://club.ansarco.ir - پوزهای فروشگاهی بانک انصار - USSD - NFCCapture			
صدور کارت شهروندی ۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسینی مطلق	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: سازمان حمل و نقل بار و مسافر

۱- عنوان خدمت: صدور مجوز شرکت های حمل و نقل مسافر

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

۱- نحوه دسترسی به خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت حمل و نقل بار و مسافر		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۲- مشخصات خدمت	شرح خدمت		صدور پروانه فعالیت شرکت‌ها در حوزه حمل و نقل مسافران		
	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 ○ 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: - 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: - 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		- 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		
	۳- جزئیات خدمت	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) فیش حق عضویت مطابق مصوبه شورای شهر فیش صدور مجوز مطابق مصوبه شورا شهر			
		شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○			
۴- 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 تاکسی		
	مراحل خدمت		نوع ارائه		
۱- نحوه دسترسی به خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس		
	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه				

۱۷۰

			مطابق تعرفه			
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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					
توضیحات:	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.					
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	صدور مجوز شرکت های حمل و نقل مسافر <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست ثبت شرکت به ریاست سازمان توسط متقاضی] Step1 --> Decision{درخواست تایید شد؟} Decision -- خیر --> End1([پایان]) Decision -- بله --> Step2[صدور موافقت نامه و معرفی نامه جهت ثبت شرکت] Step2 --> Step3[ثبت شرکت توسط متقاضی] Step3 --> Step4[ارائه مدارک شرکت توسط متقاضی به سازمان] Step4 --> Step5[تشکیل پرونده شرکت و مدیرعامل در سامانه تاکسی و اخذ تعهدات] Step5 --> Step6[صدور معرفی نامه به اماکن توسط سازمان و اخذ تاییدیه اماکن توسط متقاضی] Step6 --> Step7[تسویه حساب مالی توسط متقاضی] Step7 --> Step8[صدور مجوز توسط سازمان و تحویل آن به متقاضی] Step8 --> End2([پایان]) </pre>					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:		پست الکترونیک:		واحد مربوط:
آقای زمانی خواه						

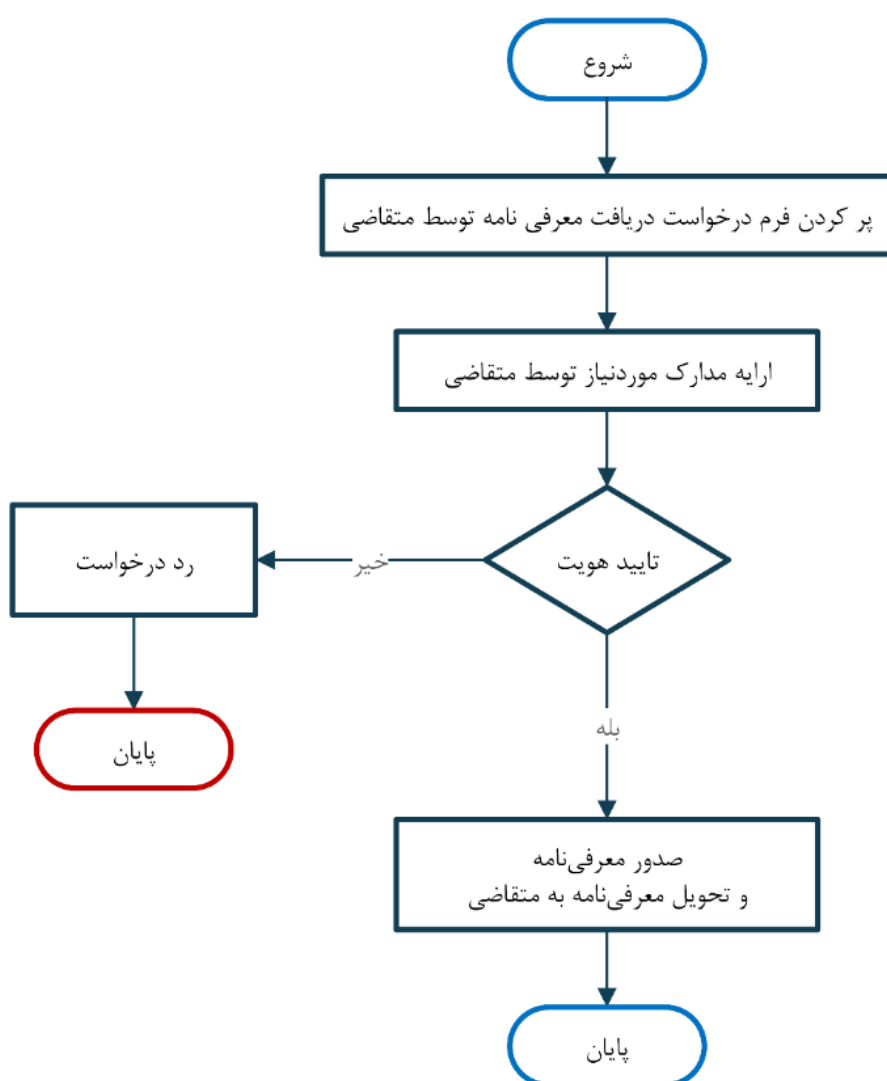
۱- عنوان خدمت: صدور معرفی نامه رانندگان اتوبوس		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- آراء	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- منابع	شرح خدمت	صدور معرفی نامه بهره‌بردار و راننده اتوبوس جهت دریافت خدمات از ادارات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

نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)			بهره‌بردار و راننده اتوبوس	
	● شهری			○ روستایی	
	○ تولد		○ آموزش	○ سلامت	○ مالیات
	○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی
	○ 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 معرفی‌نامه		
	قوانین و مقررات بالادستی		- بخشنامه واگذاری اتوبوس - مصوبات هیئت مدیره		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال بطور متوسط روزانه ۲ فقره معرفی‌نامه برای رانندگان و بهره‌برداران اتوبوس صادر می‌گردد.		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		به شرط تکمیل مدارک توسط متقاضی، ارائه خدمت بطور متعارف ظرف یک روز کاری انجام می‌گردد.		
۵- جزئیات خدمت	تواتر		یکبار برای همیشه		
	تعداد بار مراجعه حضوری		یک مرتبه مراجعه حضوری متقاضی جهت دادن مدارک و دریافت معرفی‌نامه		
	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 نقل و انتقال (تاکسی)		
	مراحل 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		در صورت لزوم		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
۶- نحوه دسترسی به 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 (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

[illegible]

صدور معرفی نامه‌ی رانندگان اتوبوس

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
اقای حسینی

تلفن:

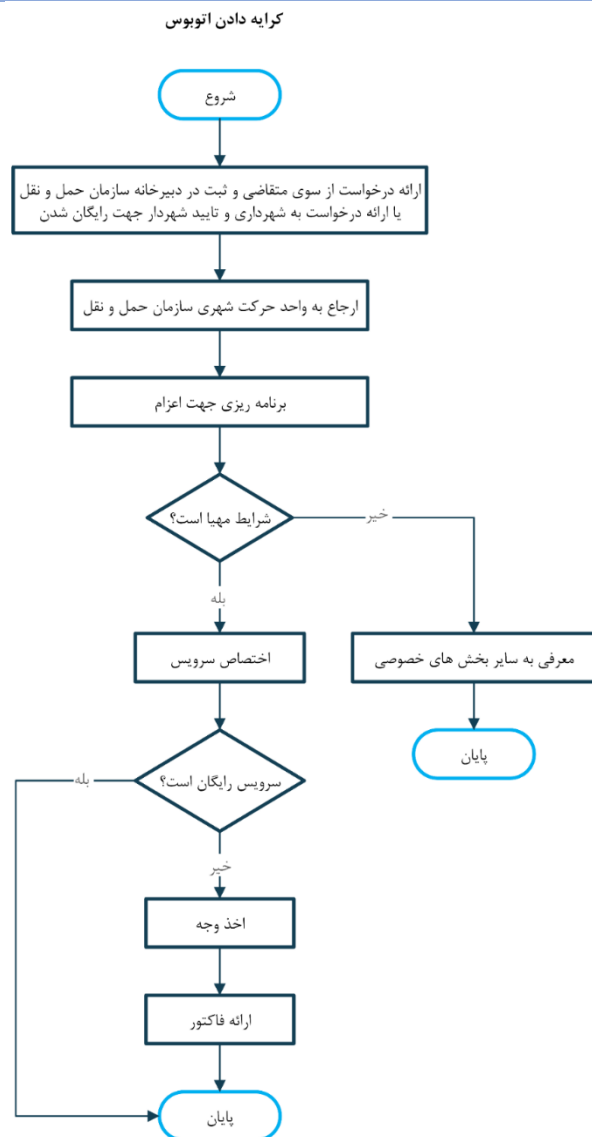
پست الکترونیک: m

واحد مربوط:
سازمان حمل و نقل بار و مسافر

۱- عنوان خدمت: کرایه دادن اتوبوس		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر		
	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 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	
	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	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	در حد ثبت درخواست خدمت	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه	مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	یک مرتبه برای ثبت درخواست	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) متناسب با درخواست (زمان، مکان)	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
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه
		○ ندارد	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان
	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)			
			○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ غیرالکترونیکی
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
نام سامانه های دیگر	○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ غیرالکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	-	-	-	-	-	-
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
۹- عنوان فرایندهای خدمت	-	-	-	-	-	-
توضیحات	-	-	-	-	-	-

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای احمد گلزار

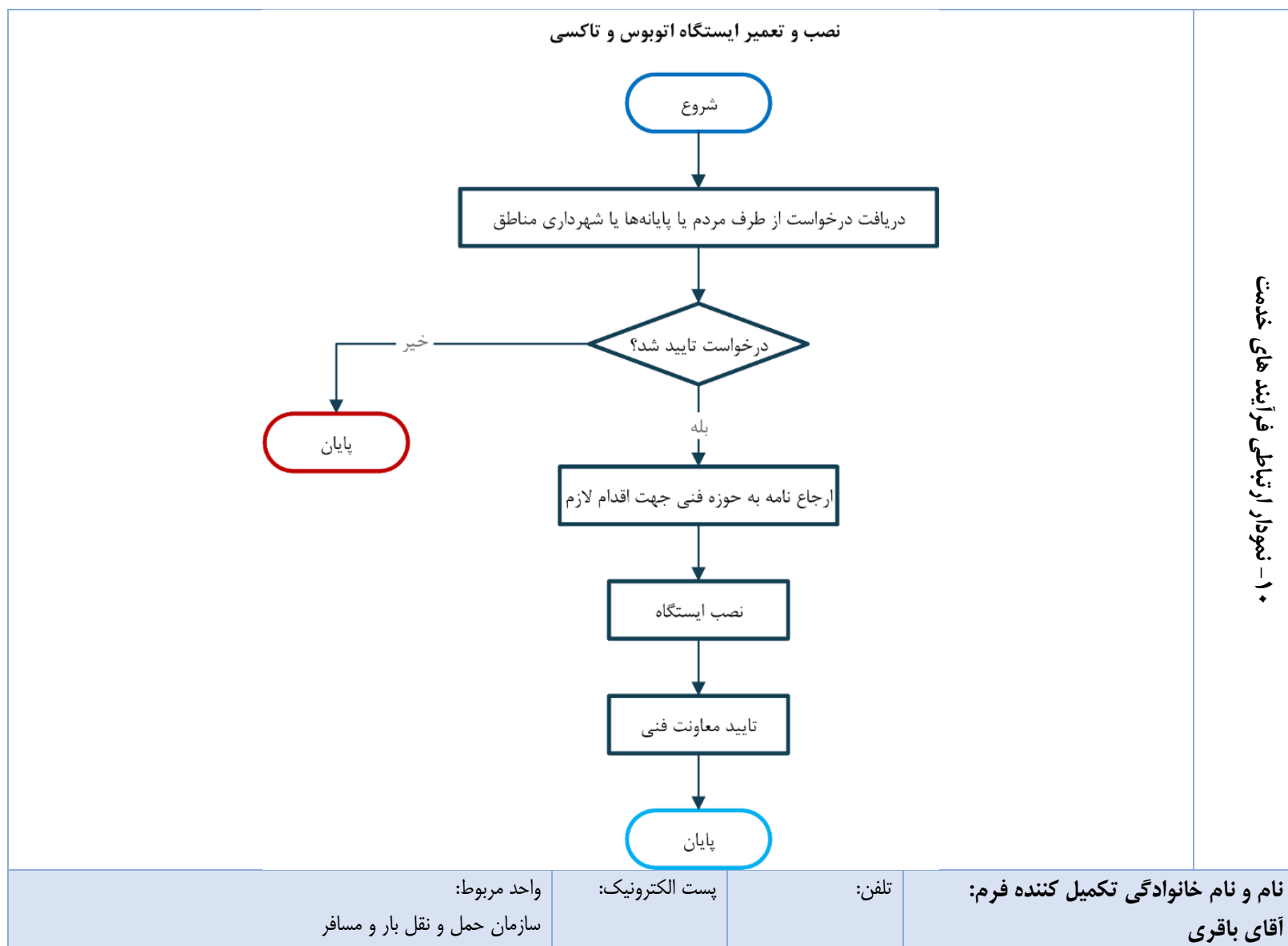
تلفن:
۰۹۳۶۳۶۸۷۹۸۱

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.)									
۳-۴	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمل و نقل بار و مسافر								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	نوع خدمت								
	ایستگاه‌های اتوبوس و تاکسی در مناطق مختلف شهر نصب می‌شود.								
	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								
۵- جزئیات خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص								
	● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...								
	مدارک لازم برای انجام خدمت - درخواست مردم - نامه شهرداری مناطق برای نصب ایستگاه								
	قوانین و مقررات بالادستی - آیین نامه‌های حمل و نقل عمومی								
	آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان								
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت بطور متعارف ظرف نیم ساعت انجام می گردد.								
	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								
	○ -								
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								
	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازکر 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								
	● 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 (بازکر نحوه دسترسی)								

		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	○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)		
			● غیرالکترونیکی	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 (باذکر نحوه دسترسی)	○ 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:		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام	استعلام	استعلام غیر الکترونیکی	
					بازخورد	دستهای (Batch)
	-	-			○	○
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	
					onlin	دستهای (Bac)
	شهرداری مناطق	-	نامه	-	○ دستگاه	○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۵. دریافت درخواست از طرف مردم یا پایانه ها 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					
	۹. تایید معاونت فنی					
توضیحات	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.					



۷-خوشه خدمات شهری

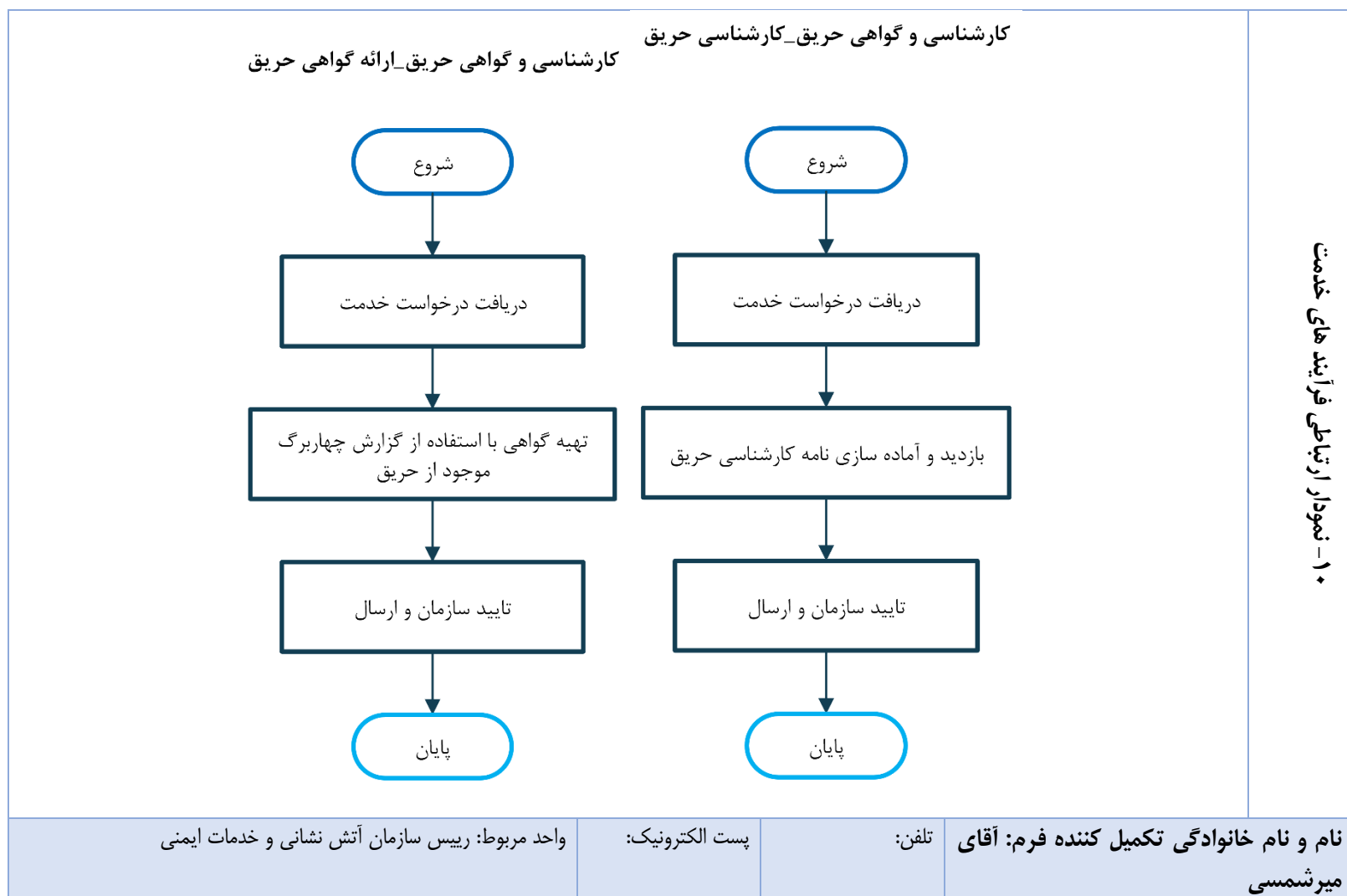
۱- عنوان خدمت: امداد و نجات		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد	
۴- مشخصات خدمت	نوع خدمت	امداد و نجات شهروندان و حیوانات از حریق، تصادف، محبوس شدگی و ... 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	
	نحوه آغاز خدمت	• تقاضای گیرنده خدمت • 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 می باشد + زمان مورد نیاز برای امدادرسانی	
	تواتر	یکبار برای همیشه مستمر در: • ماه فصل • سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
۵- جزئیات 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:	نرم افزار تخصصی آتش نشانی	
	مراحل خدمت	رسانه ارتباطی خدمت • الکترونیکی • غیرالکترونیکی	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	• اینترنتی (وبگاه دستگاه) • پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (تبلیغات سطح شهر) • جهت احراز اصالت فرد • جهت احراز اصالت مدرک • نبود زیرساخت ارتباطی مناسب • سایر	
۶- 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:	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	• تلفن همراه (برنامه کاربردی) • ارسال پستی • پیام کوتاه • مراجعه به دستگاه: • شهرداری مرکز • شهرداری مناطق • سازمان های تابعه	

۱۸۲

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت			
امداد و نجات <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[دریافت درخواست خدمت از طریق سامانه تلفنی ۱۲۵] Request --> Alert[اعلام اپراتور به ایستگاه مربوطه براساس آدرس محل حادثه] Alert --> Dispatch[اعزام به محل و انجام عملیات امداد رسانی] Dispatch --> Report[تکمیل گزارش چهار برگ و ثبت در دفتر ستاد فرماندهی] Report --> End([پایان]) </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای میرشمسی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: رییس سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی

۱- عنوان خدمت: کارشناسی و گواهی حریق		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری یزد		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴	۳	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	• خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)
	سطح خدمت	○ روستایی	• شهری (روستاهای اطراف-بخش مرکزی یزد)
	رویداد مرتبط با:	○ تولد	○ آموزش
		○ تاسیسات شهری	○ بیمه
		○ ازدواج	○ بازنشستگی
		○ مدارک و گواهینامه ها	○ تامین اجتماعی
		○ ثابت مالکیت	○ سایر
		○ وفات	○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت	○ فرارسیدن زمانی مشخص
جزئیات خدمت		○ تشخیص دستگاه	• سایر: دریافت درخواست از دادگاه یا بیمه یا ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۱۵ مورد در: • ماه ○ فصل ○ سال	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	بطور متوسط ۲ روز	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه	
	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 ارایه خدمت (ریال) به گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		مصبوبه شورای شهر	پرداخت بصورت الکترونیک
		(ارائه گواهی حریق هزینه ندارد)	○ خزانه
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:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر - اتوماسیون اداری
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	در مرحله درخواست خدمت	• ندارد	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ 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

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	● سایر - شبکه دولت				
			○ ندارد				
			○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			
			● ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب (گواهی حریق)				
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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			
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
	اتوماسیون اداری		-		○	○	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی برخط (Batch) onlin دستای (Bac)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	-		-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای	۲۴- دریافت درخواست خدمت						
	۲۵- در خدمت "کارشناسی حریق": بازدید و آماده سازی نامه کارشناسی حریق در خدمت "ارائه گواهی حریق": تهیه گواهی بالاستفاده از گزارش چهاربرگ موجود از حریق						
	۲۶- تایید سازمان و ارسال						
توضیحات	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.						



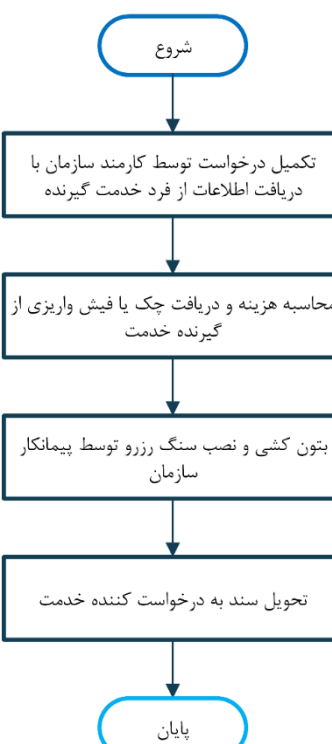
۱- عنوان خدمت: تدفین درگذشتگان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
ردیف	نام دستگاه اجرایی: سازمان آرامستان‌های شهرداری یزد		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه کلیه خدمات (حمل متوفی، تسغیل، تکفین و تدفین) به درگذشتگان، نوزاد با/بدون شناسنامه و اعضای قطع شده بدن
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E)) عموم شهروندان (درگذشتگان، نوزاد با/بدون شناسنامه و اعضای قطع شده بدن)
	سطح خدمت		● شهری ○ روستایی
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ تأسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ● وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ... ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت		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 عموم شهروندان
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۳ ساعت
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری		تمام مراحل حضوری است.	
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ(مبالغ) طبق مصوبه شورای اسلامی شهر شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○ 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:		
	نرم افزار ثبت متوفیات		
	مراحل خدمت		نوع ارائه
	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر – اتوماسیون اداری
	○ غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:

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	نیود زیرساخت مناسب ماهیت خدمت												
		○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)												
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)												
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ ارسال پستی												
		○ دفاتر پیشخوان	○ پیام کوتاه												
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر													
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:												
		○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز												
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق												
		● سایر: ماهیت خدمت	○ سازمان های تابعه												
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی										
						○	○								
						○	○								
						○	○								
بخش خصوصی برای حمل متوفی به آرامستان های دیگر	اداره ثبت احوال استان	اداره پست	-	-	-										
						○ دستگاه	○ مراجعه کننده								
						○ دستگاه	○ مراجعه کننده								
						○ 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 غسالخانه 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	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 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 ۳۶- صدور نامه حفاری و اعلام به حفار برای کندن قبر ۳۷- تدفین اعضای قطع شده بدن: اعزام به محل قبر و تدفین درغیراینصورت: هماهنگی با نمازگزار و تلقین گو و اعزام همراه متوفی به محل قبر و تدفین
توضیحات:	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. 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).
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	تدفین درگذشتگان <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست از گیرنده خدمت معمولا تلفنی و از بیمارستان، خانواده شخص، کلانتری و دادگاه] Step1 --> Step2[اعزام آمبولانس برای حمل متوفی به بیمارستان، خیابان، پزشک قانونی و یا خانه و تحویل متوفی به غسلخانه و سردخانه] Step2 --> Step3[پذیرش متوفی در سیستم سازمان با دریافت مدارک لازم] Step3 --> Step4[پذیرش همراه متوفی در سیستم سازمان] Step4 --> Step5[محاسبه هزینه و دریافت فیش واریزی از همراه متوفی] Step5 --> Decision1{همراه متوفی درخواست انتقال جسد به شهرستان را دارد؟} Decision1 -- بله --> Step6[صدور نامه تغسیل، تکفین و حفاری و تحویل نامه به همراه متوفی] Decision1 -- خیر --> Step7[تحويل 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] Step6 --> Step8[انجام شستشو و تغسیل] Step7 --> Step8 Step8 --> Decision2{درخواست همراه برای دفن در خلدبرین یا سایر آرامستان‌ها؟} Decision2 -- بله --> Step9[هماهنگی با بخش خصوصی طرف قرارداد برای حمل متوفی به مقصد] Decision2 -- خیر --> Step10[ارائه خدمت "رزرو یا خرید قبر یا آرامگاه خانوادگی"] Step9 --> End1([پایان]) Step10 --> Step11[صدور نامه حفاری و اعلام به حفار برای کندن قبر] Step11 --> Step12[هماهنگی با نمازگزار و تلقین گو و اعزام همراه متوفی به محل قبر و تدفین اعزام متوفی به محل قبر و تدفین] Step12 --> End2([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم پورالحسینی	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: معاونت اداری مالی سازمان آرامستان‌ها

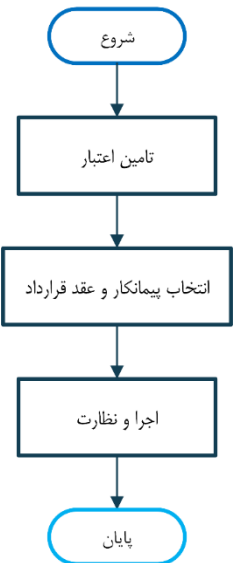
۱- عنوان خدمت: رزرو یا خرید قبر		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان آرامستان‌های شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	شرح خدمت	در صورت نیاز به خرید قبر برای متوفی یا تمایل به رزرو قبر، این خدمت ارائه خواهد شد.	
	نوع خدمت	عموم شهروندان	• 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 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 ارایه خدمت:	۳۰ دقیقه	
۵- جزئیات خدمت	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	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○
		طبق مصوبه شورای اسلامی شهر	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:		
	نرم افزار ثبت متوفیات		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر - 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
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	غیر الکترونیکی	● نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
				○ ندارد			
				○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		
				● نبود زیر ساخت مناسب			
	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	● نیاز ضرورت مراجعه حضوری	● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه		
		فیلدهای مورد تبادل					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
						برخط دستای (Batch)	○
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 onlin دستای (Batc)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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						
توضیحات	پیمانکار طرف قرارداد با سازمان، برای دریافت نامه‌های مربوط به بتون کشی و سنگ رزرو به صورت روزانه مراجعه می‌کند. اگر برای پرداخت هزینه، چک ارائه شده باشد، سند پس از وصول چک تحویل داده می‌شود.						

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت			
			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم پورالحسینی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت اداری مالی سازمان آرامستانها

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- نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	۴- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد	
۵- مشخصات خدمت	شرح خدمت	بازیافت پسماند و تولید کود از زباله‌های بازیافتی	
	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	روستایی	شهری
	رویداد مرتبط با:	تولید	آموزش
	تولید	سلامت	مالیات
	تولید	بیمه	ازدواج
	تولید	بازنشستگی	مدارک و گواهینامه‌ها
	تولید	وفات	سایر
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص
	تشخیص دستگاه	سایر: ...	رخداد رویدادی مشخص
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	- اساسنامه سازمان - قانون مدیریت پسماند	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ماه فصل سال	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	-	
	تواتر	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:	-	
۶- نحوه دسترسی به	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	
	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	
	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	
	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	
	در مرحله درخواست خدمت	غیرالکترونیکی	
	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	

			○ عناوین 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						
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر						
			○ 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						
			● 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:			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام						
			استعلام غیرالکترونیکی						
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 onlin دستگاهی Batac	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			
۹- عناوین	تأمین اعتبار	انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد	اجرا و نظارت	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده			
توضیحات	نظارت توسط سازمان پسماند به دو روش "همه‌نگی 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.								

بازیافت پسماند  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[تامین اعتبار] B --> C[انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد] C --> D[اجرا و نظارت] D --> E([پایان]) </pre>				۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس برزگر		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند	

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
ردیف	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق، واحد خدمات شهری									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		پسماند از درب منازل شهروندان طی زمان بندی اعلام شده و ایستگاه های جمع آوری پسماند خشک در سطح شهر جمع آوری می شود.							
	نوع خدمت		عموم شهروندان		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		شهری ○ روستایی			
	سطح خدمت		شهری		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ تأسیسات شهری		○ مالیت ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت		○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ● سایر	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه		● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص		○ سایر: ...			
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- دفترچه پیمان - اسناد مناقصه - قرارداد - اطلاعیه زمان بندی جمع آوری پسماند							
	قوانین و مقررات بالادستی		- ماده ۷ قانون مدیریت پسماند - ماده ۱۶ قانون مدیریت پسماند							
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان							
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		پسماند 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.							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه پسماند خشک هفته ای یکبار و پسماند تر دو روز یکبار جمع آوری می شود.							
	تعداد بار مراجعه حضوری		یک بار جهت تحویل پسماند و دریافت هدیه							
۵- جزئیات خدمت	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:		سامانه توزین							
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
	● الکترونیکی		● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تحویل تقویم درب منزل)		○ 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			● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه						
	○ غیرالکترونیکی	در صورت امکان	○ 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 اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر						
	● غیرالکترونیکی	در صورت امکان	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			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه						
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	در صورت امکان	○ 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			استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		
	بازخورد		دستهای (Batch)								
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی)	سامانه شهربین			-			○		○		
	سامانه ۱۳۷			-			○		○		
	نام دستگاه دیگر			نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	-			-		-		○		○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	جمع آوری هفتگی پسماند										
	۱۰. تحویل پسماند درب منزل توسط شهروند										
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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 جمع‌آوری پسماند سطح شهر ۱. مراجعه شهروند به محل مشخص شده و تحویل پسماند ۲. تحویل هدیه به شهروند ۳. نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه ۴. مراجعه پیمانکار در پایان هر روز به انبار پردازش جهت توزین پسماندهای جمع‌آوری شده ۵. تخلیه پسماند در انبار جهت تفکیک ۶. ارسال هر نوع پسماند به کارخانه مربوطه جهت بازیافت ۷. انتقال مواد غیرقابل بازیافت جهت دفن به گود زباله با فراخوانی خدمت "ساماندهی و دفن پسماندهای شهری"			
	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. 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.			
	توضیحات ۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت جمع‌آوری پسماند خانگی - جمع‌آوری هفتگی پسماند <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[تحویل پسماند درب منزل توسط شهروند] Step1 --> Step2[تحویل هدیه به شهروند برای پسماند خشک] Step2 --> Step3[نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه] Step3 --> Step4[مراجعه پیمانکار در پایان هر روز به انبار پردازش جهت توزین پسماندهای جمع‌آوری شده] Step4 --> Step5[تخلیه پسماند در انبار جهت تفکیک] Step5 --> Step6[ارسال هر نوع پسماند به کارخانه مربوطه جهت بازیافت] Step6 --> Step7[انتقال مواد غیرقابل بازیافت جهت دفن به گود زباله با فراخوانی خدمت "ساماندهی و دفن پسماندهای شهری"] Step7 --> End([پایان]) </pre> جمع‌آوری پسماند خانگی - ایستگاه ثابت سطح جمع‌آوری پسماند سطح شهر <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[مراجعه شهروند به محل مشخص شده و تحویل زباله] Step1 --> Step2[تحویل هدیه به شهروند] Step2 --> Step3[نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه] Step3 --> Step4[مراجعه پیمانکار در پایان هر روز به انبار پردازش جهت توزین پسماندهای جمع‌آوری شده] Step4 --> Step5[تخلیه پسماند در انبار جهت تفکیک] Step5 --> Step6[ارسال هر نوع پسماند به کارخانه مربوطه جهت بازیافت] Step6 --> Step7[انتقال مواد غیرقابل بازیافت جهت دفن به گود زباله با فراخوانی خدمت "ساماندهی و دفن پسماندهای شهری"] Step7 --> End([پایان]) </pre>			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: سازمان مدیریت پسماند آقای _____			

۱- عنوان خدمت: جمع‌آوری پسماند مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی		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			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		جمع‌آوری کلیه پسماندهای تولید شده بوسیله مراکز و موسساتی از قبیل بیمارستانها ، مراکز بهداشتی درمانی ، آزمایشگا ههای تشخیص طبی وتحقیقاتی و مطب پزشکان و رستوران‌ها و هتل‌ها سایر مراکز مشابه است. چون زباله تولید شده توسط این مراکز از خانوارها بیشتر است مراکز پرزباله نامیده‌می‌شوند. سازمان طبق زمانبندی مندرج در قراردادی که با هر مرکز دارد برای جمع‌آوری پسماند به محل مورد نظر مراجعه می‌کند
	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 ○ 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		- دفترچه پیمان - قرارداد با مراکز پرزباله و مراکز بهداشتی و درمانی - تعرفه‌ی مصوب شورای شهر
	قوانین و مقررات بالادستی		- 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 مراکز 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	
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) پسماند عفونی هر یک کیلو زباله ۶۰۰۰ پسماند عادی کیلویی ۲۳۷۰
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		پراخت بصورت الکترونیک ○ ○
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه توزین
	مراحل خدمت		نوع ارائه
	الکترونیکی		● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	غیرالکترونیکی		○ حضوری ○ غیرحضوری
	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	ندارد		
	۶- نحوه دسترسی به خدمت		

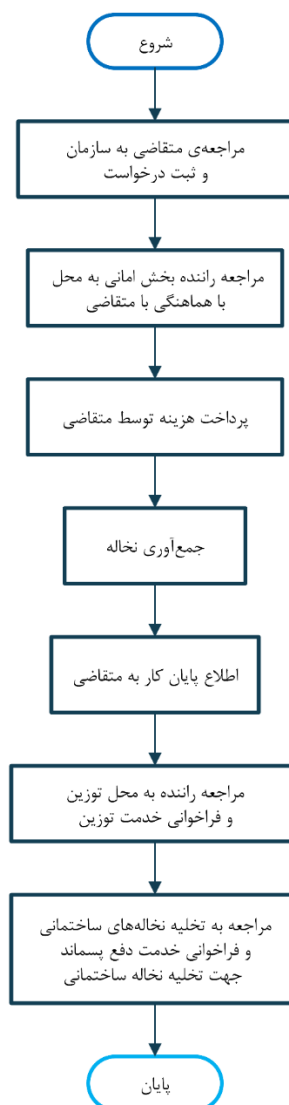
۲۰۰

	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
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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	جمع‌آوری پسماند مراکز پرزباله و بهداشتی و درمانی <pre> graph TD Start([شروع]) --> Transfer[تحويل زباله در محل توسط متقاضی به پیمانکار در موعد مقرر] Transfer --> Review[مراجعه پیمانکار به ایستگاه توزین جهت توزین پسماند] Review --> Monitor[نظارت بر فرآیند جمع‌آوری توسط مسئول مربوطه] Monitor --> Decision{پسماند عفونی است یا عادی؟} Decision -- عفونی --> Infectious[فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری و پوشش روزانه آهک روی پسماند توسط سازمان] Decision -- عادی --> General[تخلیه زباله در محل دفن پسماند عادی با فراخوانی خدمت ساماندهی و دفن پسماند شهری] Infectious --> End([پایان]) General --> End </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: سازمان مدیریت پسماند

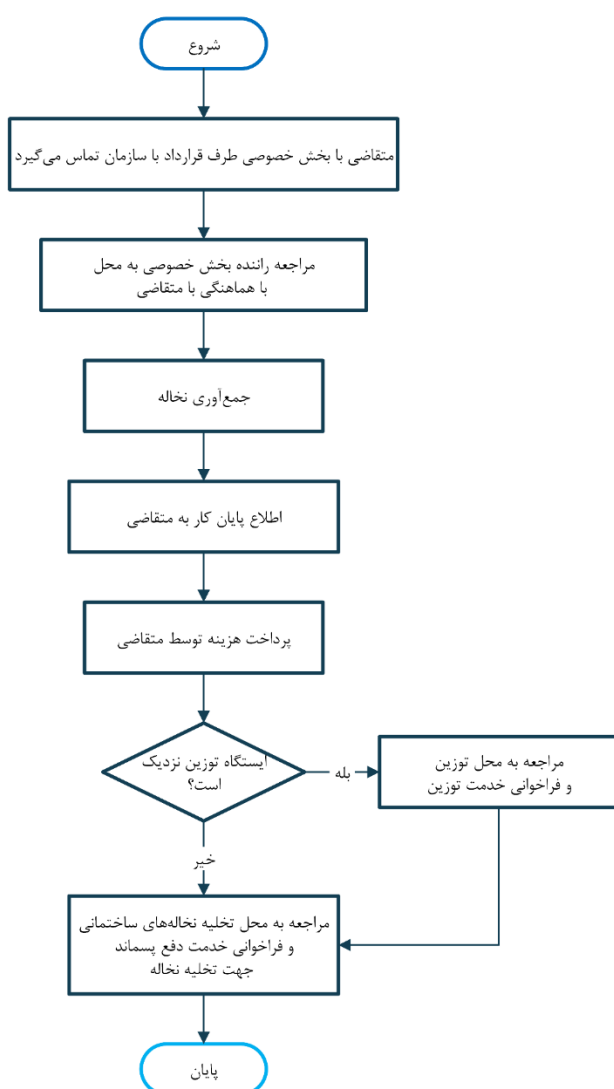
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند- واحد فنی- اجرای									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
	شرح خدمت									
	جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی شامل حمل نخاله‌های ساختمانی حاصل از ساخت و ساز شهروندان و تخلیه آنها در محل معین می‌باشد.									
	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))					مالکان و پیمانکاران ساختمان‌های نوساز				
	● شهری					○ روستایی				
	○ تولد					○ آموزش				
	○ تاسیسات شهری					○ بیمه				
	○ ازدواج					○ بازنشستگی				
	○ مدارک و گواهینامه‌ها					○ ثابت مالکیت				
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت									
	● تقاضای گیرنده خدمت									
	○ تشخیص دستگاه									
	○ سایر: ...									
	مدارک لازم برای انجام خدمت									
	- فرم جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی									
	- قرارداد با پیمانکار									
	- تعرفه‌ی مصوب شورای شهر									
	قوانین و مقررات بالادستی									
	- ماده ۷ قانون مدیریت پسماند									
- تعرفه مصوب شورای شهر										
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان									
	در: ● ماه ○ فصل ○ سال									
	به طور متوسط ماهانه ۵۰ مورد از این درخواست پاسخ داده می‌شود.									
	ارائه خدمت ۴۸-۲۴ ساعت طول می‌کشد.									
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:									
	تواتر									
	○ یکبار برای همیشه									
	○ یکبار									
	تعداد بار مراجعه حضوری									
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان										
طبق تعرفه‌ی مصوبه‌ی شورای شهر										
مبلغ (مبالغ)										
شماره حساب (های) بانکی										
پرداخت بصورت الکترونیک										
○										
۷- 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									
	الکترونیکی									
	● اینترنتی (pasmand.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (برهای سطح شهر)									
	○ غیرالکترونیکی									
	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر									
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه										
○ ندارد										
۸- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی 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 درخواست خدمت									
	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه									
	○ 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					
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	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	○ 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: (ساختمان)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
					برقلا 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:
					برقلا دستهای (Batch)	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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					
	۲. در صورتیکه به سازمان مراجعه کرده باشد مراجعه راننده بخش امانی به محل با هماهنگی با متقاضی ۲,۱. پرداخت هزینه توسط متقاضی ۲,۲. جمع آوری نخاله ۲,۳. اطلاع پایان کار به متقاضی مراجعه راننده به محل توزین سپس مراجعه به تخلیه نخاله های ساختمانی جهت تخلیه نخاله					
	۳. اگر با بخش خصوصی تماس گرفته باشد مراجعه راننده بخش خصوصی به محل با هماهنگی با متقاضی ۳,۱. جمع آوری نخاله ۳,۲. اطلاع پایان کار به متقاضی ۳,۳. پرداخت هزینه توسط متقاضی در صورتیکه به ایستگاه توزین نزدیک باشد مراجعه به محل توزین سپس مراجعه به تخلیه نخاله های ساختمانی جهت تخلیه نخاله					
توضیحات	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 کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.					

جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی توسط سازمان



جمع‌آوری نخاله‌های ساختمانی توسط بخش خصوصی طرف قرارداد با سازمان

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقایبرزگرتلفن:
۳۶۲۳۲۳۳۴
داخلی ۱۱۸

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
سازمان مدیریت پسماند

ردیف	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	برای حفظ سلامت شهر، لازم است پسماندهای شهری با روش‌های بهداشتی دفن شود.	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان ((G۲E))	خودروهای خدمات شهری شهرداری یزد و خودروهای بخش خصوصی
	سطح خدمت	● شهری	● روستایی (چند شهر اعم از حمیدیا)
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ تاسیسات شهری	○ ثبت مالکیت ○ تامین اجتماعی ○ مدارک و ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	خودروهای خدمات شهری: - معرفی نامه از شهرداری‌های مناطق - فیش حق دفن خودروهای 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	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		طبق مصوبه شورای شهر	خرانه
		پرداخت بصورت الکترونیک	○ با دستگاه POS پرداخت می‌شود.
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 ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر)
		○ غیرالکترونیکی	○ 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
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
			○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			○ ندارد

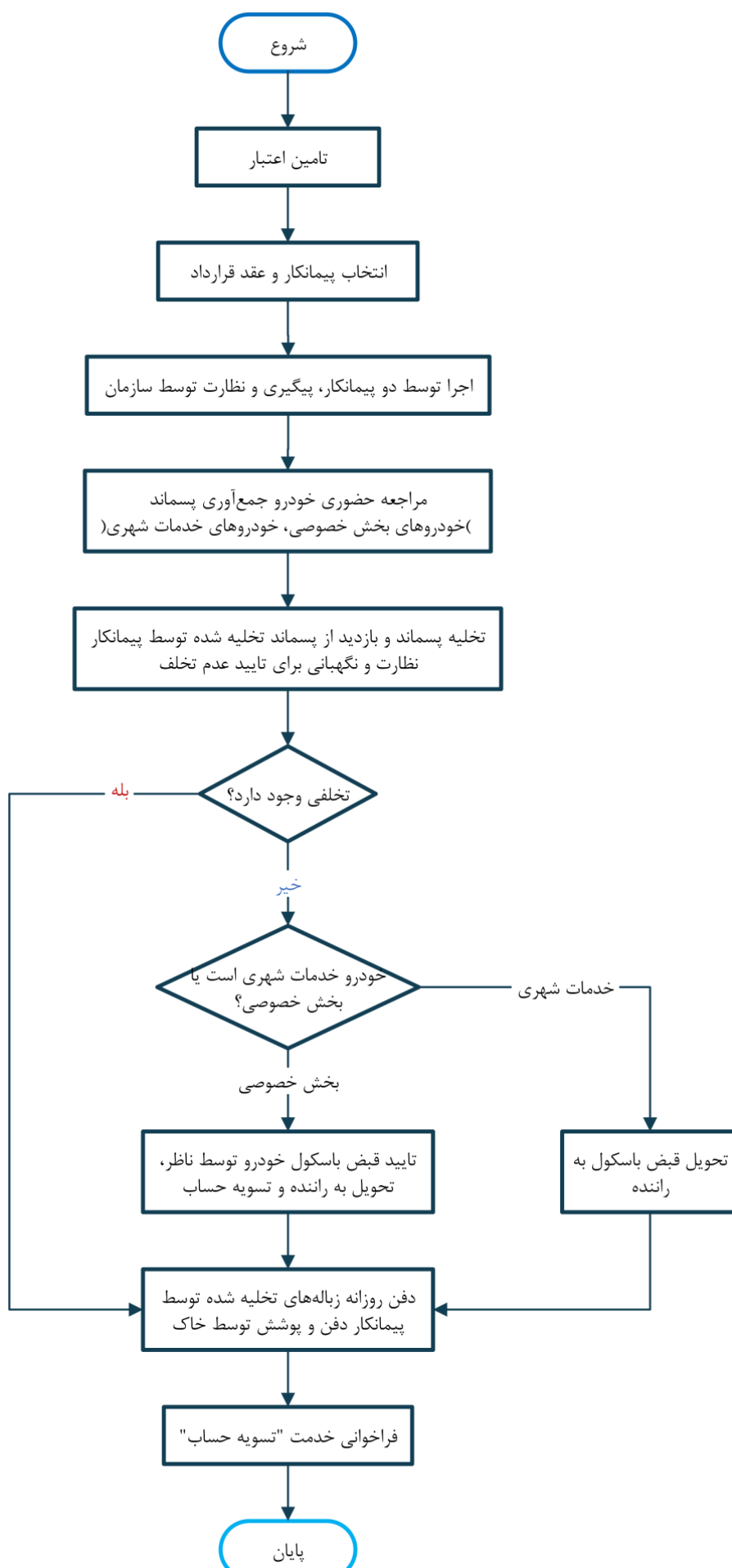
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		
		○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی			○ 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		
		○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی			○ 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		
		○ الکترونیکی ● غیرالکترونیکی			○ 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		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل				استعلام غیر الکترونیکی
							استعلام الکترونیکی برخط دستای (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 دستای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره محیط زیست					○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره بهداشت محیط						
۹- عنوان فرایندهای خدمت	۴- تامین اعتبار						
	۵- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد						
	۶- اجرا توسط دو پیمانکار، پیگیری و نظارت توسط سازمان مراحل اجرا:						
	۳-۱- مراجعه حضوری خودرو جمع آوری پسماند (خودروهای بخش خصوصی، خودروهای خدمات شهری) ۳-۲- تخلیه پسماند و بازدید از پسماند تخلیه شده توسط پیمانکار نظارت و نگرهبانی 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 ۳-۴- دفن روزانه زباله های تخلیه شده توسط پیمانکار دفن و پوشش توسط خاک						
	۷- فراخوانی خدمت "تسویه حساب" (با پیمانکاران)						

توضیحات

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.

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

ساماندهی و دفن پسماندهای شهری



واحد مربوط: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند

پست الکترونیک:

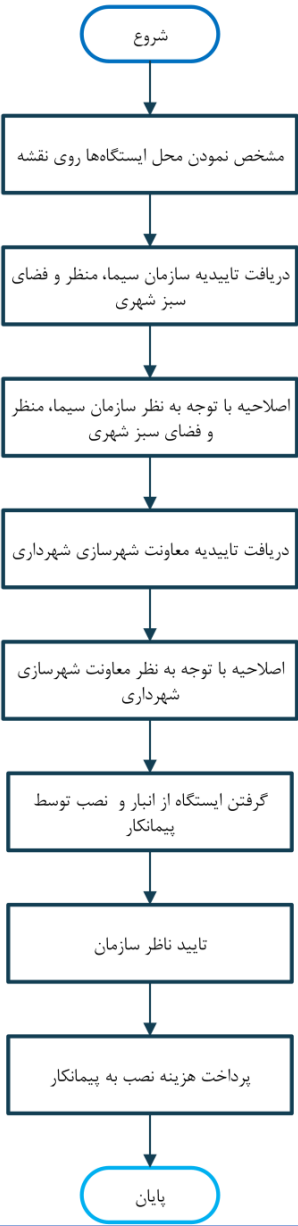
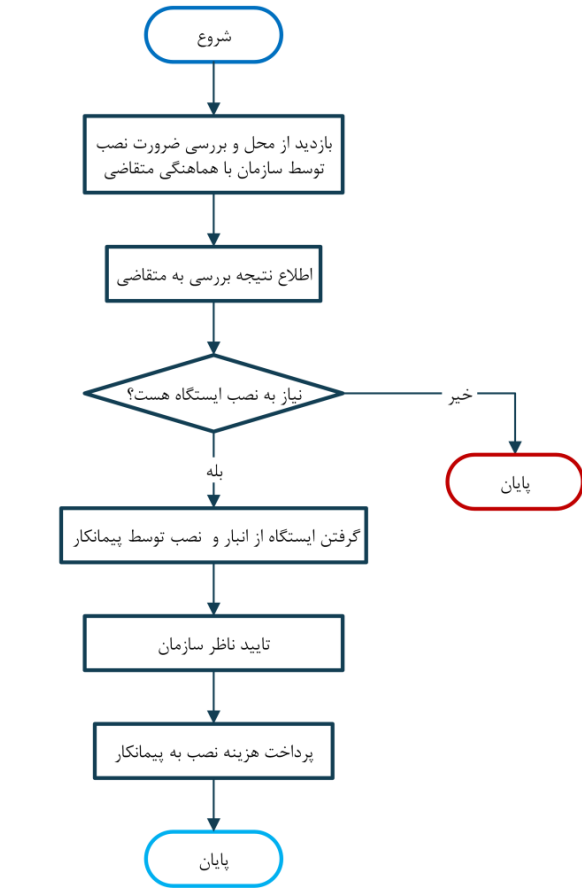
تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای

مهندس برزگر

٢٠٨

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		نیاز به حضور مراجعه	○ 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 داخلی 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		نیاز به حضور مراجعه	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		نیاز به حضور مراجعه	○ 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)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی
	شهرین					○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری تاییدیه معاونت شهرسازی شهرداری		سرا	توضیح: تاییدیه	○	○
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						

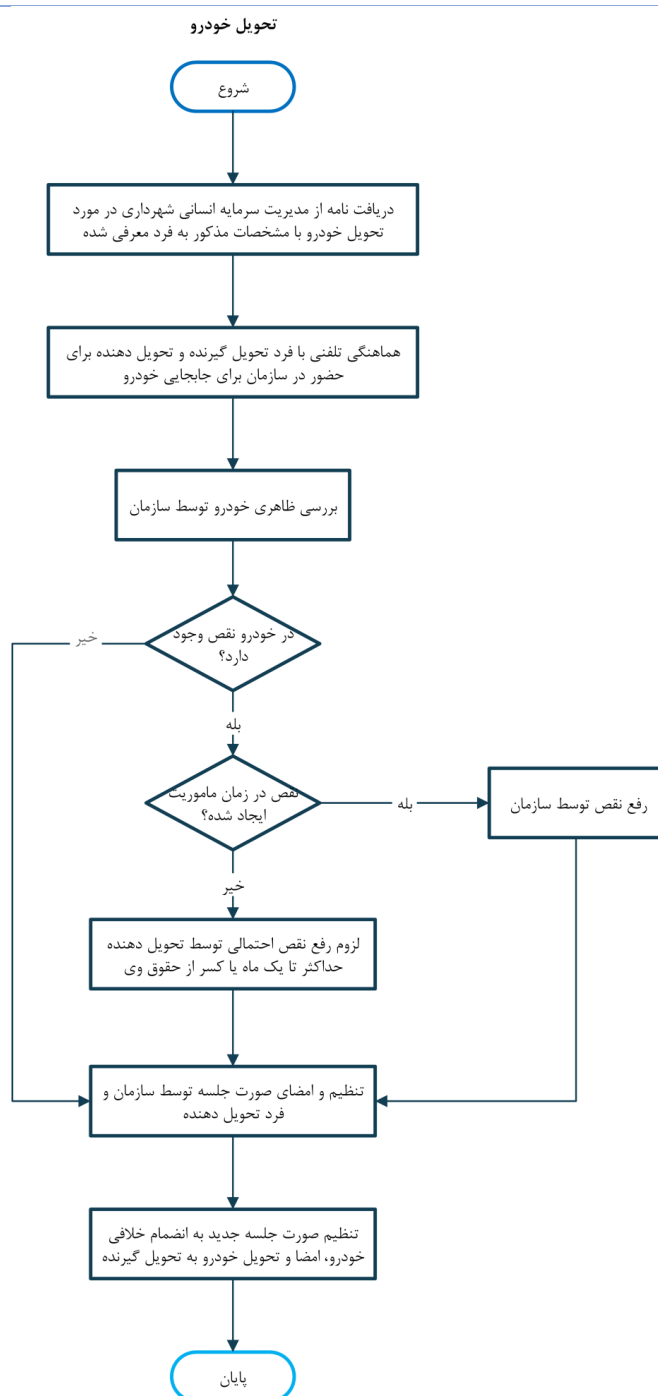
	۱. مشخص نمودن محل ایستگاه‌ها روی نقشه ۲. دریافت تاییدیه سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری ۳. اصلاحیه با توجه به نظر سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری ۴. دریافت تاییدیه معاونت شهرسازی شهرداری ۵. اصلاحیه با توجه به نظر معاونت شهرسازی شهرداری ۶. گرفتن ایستگاه از انبار و نصب توسط پیمانکار ۷. تایید ناظر سازمان ۸. پرداخت هزینه نصب به پیمانکار
توضیحات	- زباله‌های ایستگاه در زمان‌های مشخص تخلیه می‌شود. - شهروندان هم می‌توانند اگر زباله‌ها تخلیه نشده بود اطلاع دهند - کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	نصب ایستگاه های ثابت باز یافت - تشخیص سازمان به نیاز به نصب ایستگاه توسط سازمان  نصب ایستگاه های ثابت باز یافت - درخواست شهروندان یا سازمان‌ها 
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ سازمان مدیریت پسماند

۳-۲	نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت									
	به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری اعم از تخلیه غیرمجاز نخاله‌های ساختمانی در این خدمت رسیدگی می‌شود.									
	نوع خدمت		• 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 خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص • رخداد رویدادی مشخص							
			○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...							
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- فیش واریزی جریمه							
	قوانین و مقررات بالادستی		ماده ۱۶ قانون مدیریت پسماند							
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۱۰۰۰ مورد تخلف در: ○ ماه ○ فصل • سال							
	متوسط مدت زمان رایحه 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 مستمر در: ○ ماه ○ فصل • سال							
	تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای پاسخگویی و رسیدگی به تخلف							
	هزینه خدمت (رایال) به خدمت گیرندگان		- ارایه - خدمت (رایال) به خدمت گیرندگان							
			- مبلغ (مبالغ) - طبق مصوبه شورای شهر							
			- شماره حساب (های) بانکی - خزانه							
			- پرداخت بصورت الکترونیک ○ با دستگاه POS پرداخت می‌شود.							
			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:		-							
	مراحل خدمت		نوع ارائه							
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		• الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه • سایر (تابلوهای تبلیغاتی سطح شهر، شبکه‌های اجتماعی)							
	در مرحله درخواست 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							
			○ 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							
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه							

توضیحات	همراه داشتن کارت ضابطین قضایی برای ناظرین سطح شهر الزامی است و تخلفات توسط ناظرین سطح شهر مشاهده می شود. تخلف "تخلیه غیرمجاز نخاله های ساختمانی منازل" مربوط به نخاله هایی است که در حین ساخت ساختمان در کنار آن رها می شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	نظارت و رسیدگی به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری - در تخلفات "تخلیه غیرمجاز نخاله های ساختمانی"، "دوره گرد و زباله دزد"، "ریزش مصالح و نخاله های ساختمانی" نظارت و رسیدگی به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری - در تخلف "تخلیه غیرمجاز فاضلاب" نظارت و رسیدگی به تخلفات ماده ۱۶ قانون مدیریت شهری - در تخلف "تخلیه غیرمجاز نخاله های ساختمانی منازل"
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس برزگر	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
ردیف	نام دستگاه اجرایی: اداره موتوری، سازمان مدیریت پسماند شهرداری یزد									
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه خودرو موردنیاز به مناطق شهرداری پس از درخواست از شهرداری و ارسال آن به سازمان مدیریت پسماند							
	نوع خدمت		شهرستانی		○ 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 گواهینامه ها	
	○ ثبت مالکیت		○ وفات		○ سایر					
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص			
	○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...							
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- خلاقی خودرو (لزوم ارائه توسط تحویل دهنده خودرو)							
	قوانین و مقررات بالادستی		اساسنامه سازمان							
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۶ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال							
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱۵ روز تا ۱ ماه							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
	تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار برای جابجایی خودرو بین تحویل دهنده و تحویل گیرنده							
	هزینه خدمت (ریال) به گیرندگان		ارایه		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					
	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ 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					

توضیحات	۹- عناوین فرایندهای خدمت	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 غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی																			
		۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده																			
توضیحات	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	۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده														
							۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده														
							۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی														
							۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو														
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام	استعلام غیر الکترونیکی	۱۲- دریافت نامه از مدیریت سرمایه انسانی شهرداری در مورد تحویل خودرو با مشخصات مذکور به فرد معرفی شده	۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده														
							۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده														
							۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی														
							۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو														
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ غیر 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 ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه												
										○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه							
															○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی	○ غیر الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه												
										○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه							
															○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
ندارد	○ الکترونیکی	○ غیر الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه												
										○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه							
															○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر ماهیت خدمت نبود زیرساخت مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
توضیحات	۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده	۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده	۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی	۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو	۱۲- دریافت نامه از مدیریت سرمایه انسانی شهرداری در مورد تحویل خودرو با مشخصات مذکور به فرد معرفی شده	۱۱- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی														
								۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده	۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده	۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی	۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو	۱۲- دریافت نامه از مدیریت سرمایه انسانی شهرداری در مورد تحویل خودرو با مشخصات مذکور به فرد معرفی شده	۱۱- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی								
														۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده	۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده	۱۴- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی	۱۳- هماهنگی با فرد تحویل گیرنده و تحویل دهنده برای حضور در سازمان برای جابجایی خودرو	۱۲- دریافت نامه از مدیریت سرمایه انسانی شهرداری در مورد تحویل خودرو با مشخصات مذکور به فرد معرفی شده	۱۱- بررسی ظاهری خودرو توسط سازمان در صورت ایجاد نقص در زمان ماموریت: رفع نقص احتمالی توسط سازمان در غیر این صورت: لزوم رفع نقص احتمالی توسط تحویل دهنده حداکثر تا یک ماه یا کسر از حقوق وی		
																				۱۶- تنظیم و امضای صورت جلسه جدید به انضمام خلاقی خودرو و تحویل خودرو به تحویل گیرنده	۱۵- تنظیم و امضای صورت جلسه توسط سازمان و فرد تحویل دهنده



واحد مربوط: مدیر اداره موتورسیکلت سازمان مدیریت پسماند

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عباسی

۱- عنوان خدمت: مقابله با حوادث		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مناطق	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	شرح خدمت	رفع لغزندگی مسیر در یخبندان ها با تامین نمک و ماسه موردنیاز مناطق شهرداری توسط اداره موتور و اجرا توسط شهرداری مناطق جمع آوری آب های سطحی در باران های شدید و انجام اقدام مقتضی برای جلوگیری از بروز مجدد	
	نوع خدمت	عموم شهروندان	• 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 گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص
		تشخیص دستگاه	○ سایر: ...
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان	
۵- جزئیات خدمت	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	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) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر
		○ 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
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	مراجعه به دستگاه:		

○ شهرداری مرکز
○ شهرداری مناطق
○ سازمان های تابعه

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
		ندارد			
		○ 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	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	اتوماسیون اداری	برخط دستای (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
	اداره هواشناسی استان				○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	رفع لغزندگی مسیر:				
	۱۷- استعلام میزان نمک و ماسه موردنیاز از شهرداری مناطق توسط سازمان				
	۱۸- فراخوانی خدمت "تهیه کالا و ملزومات" برای تامین نمک و ماسه موردنیاز باتوجه به استعلام ها 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 ۷- فراخوانی خدمت "تسویه حساب" در صورت انجام کار به صورت پیمانی
توضیحات:	عملیات توزیع هربار و با اعلام اداره هواشناسی استان مبنی بر یخبندان در روزهای آتی انجام می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	مقابله با حوادث - رفع لغزندگی مسیر مقابله با حوادث - جمع‌آوری آب‌های سطحی
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عباسی آقایبرزگر	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیر اداره موتور سازی سازمان مدیریت پسماند معاون اجرایی سازمان مدیریت پسماند

۱- عنوان خدمت: احداث فضای سبز		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	نوع خدمت	احداث: طراحی کاشت و کاشت فضای سبز در بسترهایی که توسط شهرداری برای احداث فضای سبز آماده شده است اعم از پارک‌ها، میادین، لچکی‌ها، بلوارها، نوارسبزه‌ها و گل‌آرایی و گل‌کاری آن‌ها عموم شهروندان	
	سطح خدمت	• خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ○ خدمت به کارکنان (G2E)	
	رویداد مرتبط با:	• شهری ○ 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	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	• تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
	قوانین و مقررات بالادستی	- درخواست 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.	
۵- جزئیات خدمت	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:	-	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه • الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	رسانه ارتباطی خدمت • اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر ○ 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 ۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	• الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
	در مرحله درخواست خدمت	• الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
	در مرحله درخواست خدمت	• الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ۱۳۷ ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	دیگر 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) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)	
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	غیر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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	
	فیلدهای موردتبادل				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		استعلام الکترونیکی		
	سامانه سرا		استعلام الکترونیکی		
	سامانه ۱۳۷ و شهرپین		استعلام الکترونیکی		
	اتوماسیون اداری		استعلام الکترونیکی		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	استانداری				○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	اداره آب و فاضلاب		توضیح: تامین آب (پساب)		
	اداره برق منطقه‌ای				
	شهرداری های مناطق		توضیح: خرید گل و گیاه		
۹- عناوین فرایندهای	۱- دریافت درخواست شهروندان از طریق سامانه ۱۳۷ یا شهرپین و پر کردن فرم درخواست یا تشخیص دستگاه				
	۲- بازدید از محل در صورت ثبت درخواست مردمی				
	۳- بررسی و بازبینی فضاهای شهری در صورت نیاز و انتخاب گل متناسب با فصل (گل آرای و گل کاری)				

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

۱- عنوان خدمت: ارائه نهال رایگان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری				
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد				
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه گل و گیاه به شهروندان، مدارس و ...	
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E)) عموم شهروندان مدارس و سایر سازمان ها	
	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 ○ تفارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
			○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		-	
	قوانین و مقررات بالادستی		-	
	۴- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		متوسط ۶۸۰ در: ○ ماه ○ فصل ● سال
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱ روز
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		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: -				
مراحل خدمت		نوع ارائه		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی		● اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ 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	
	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: ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

۲۲۴

ارائه نهال رایگان <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>				۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یغمایی	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	

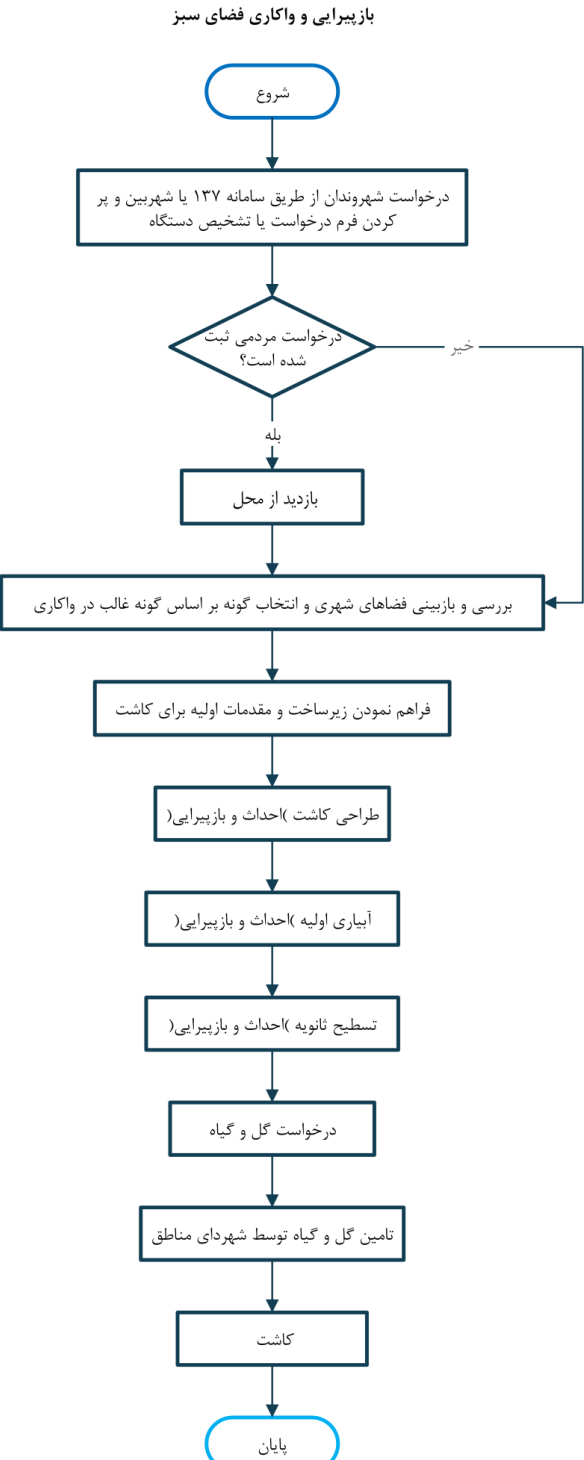
۱- عنوان خدمت: ایمن سازی پارک‌ها		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
ردیف	نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ایمن سازی پارک‌ها شامل مجموعه‌های بازی، روشنایی، مبلمان و راهبندهای داخل پارک
	نوع خدمت	● 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	● 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 ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	● رخداد رویدادی مشخص
	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 عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	وابسته به نوع کار متوسط ۱۰ روز الی ۱ ماه	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه ○ ماه ○ فصل ● سال مستمر در: -	
	تعداد بار مراجعه حضوری	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	
۴- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		پرداخت بصورت الکترونیک
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		-
	مراحل خدمت		نوع ارائه
	● الکترونیکی		● اینترنتی (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 به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
	○ ندارد		● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	● 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 درخواست خدمت		

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	○ پست الکترونیک	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
		○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی				
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
		○ غیرالکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان	○ سایر	
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	● سایر ماهیت خدمت	
			○ جهت احراز اصالت مدرک	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	● سایر ماهیت خدمت	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	اداری	-				○	○
	سیستم اتوماسیون	-				○	○
	شهرداری	-				○	○
	۱۳۷	-				○	○
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 غیر الکترونیکی	
	شرکت توزیع برق	-	شرح: تاییدیه مهم چاه ارت	تعرفه شرکت برق	○	● 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	
ایمن سازی پارک ها شروع ثبت درخواست مردمی یا اعلام توسط مسئولین منطقه بازدید و برآورد هزینه و لوازم مورد نیاز خرید لوازم توسط سازمان تامین اعتبار انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد اجرای کار توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط ناظر دریافت تاییدیه "اهم جاه ارت" توسط پیمانکار از شرکت توزیع برق و تحویل آن به ناظر ارزیابی و تحویل تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار فراخوانی خدمت "تسویه حساب" پایان		نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت ۱۰-	
واحد مربوط:		نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	
پست الکترونیک:		آقای جلالی	
		تلفن:	

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۱-۴		نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری							
۱-۴		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد							
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		بازپیرایی: باز طراحی و کاشت فضاهای شهری مانند میادین، هر مدت یک بار واکاری: باز طراحی کاشت و جایگزینی فضای سبز بر اساس گونه غالب						
	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 ○ ثبت مالکیت						
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست						
	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 ارایه خدمت:		بسته به وسعت فضا متغیر است.						
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال بازپیرایی هر ۵ تا ۶ سال یک بار انجام می شود.						
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:		-					
		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					
		○ غیر الکترونیکی		در صورت ضرورت		○ جهت احراز اصالت فرد			
				در صورت ضرورت		○ جهت احراز اصالت مدرک			
				در صورت ضرورت		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
				در صورت ضرورت		○ سازمان های تابعه			
		○ ندارد							
		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)			
				○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی			
				● تلفن گویا یا مرکز تماس-۱۳۷		○ پیام کوتاه			
				○ دفاتر پیشخوان					
				شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:					

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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	
			ندارد		
			○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله ارائه خدمت	غیرالکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	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		
			○ 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	
			فیلدهای موردتبادل		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر		استعلام الکترونیکی		
	سامانه سرا		توضیح: نقشه جامع شهری	○	
	سامانه ۱۳۷ و شهربین		توضیح: ثبت درخواست		
	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
	استانداری				○ خطا ○ Onlin ○ دستهای Batc)
	اداره آب و فاضلاب		توضیح: تامین آب (پساب)		
	اداره برق منطقه‌ای				
	شهرداری‌های مناطق		توضیح: خرید گل و گیاه		
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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				
	۱۱- فراهم نمودن زیرساخت و مقدمات اولیه برای کاشت ۴-۱- طراحی کاشت (بازپیرایی) ۴-۲- آبیاری اولیه (بازپیرایی)				

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

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳-ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	نوع خدمت								
	تامین روشنایی پارک‌ها و بوستان‌های سطح شهر جهت ارتقاء کیفیت و ایمنی این اماکن می‌باشد عموم شهروندان								
	• 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 گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر								
	نحوه آغاز خدمت								
	• تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص • رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...								
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت								
	- طرح عمرانی پارک - طرح روشنایی پارک - برآورد قیمت و لیست لوازم مورد نیاز - اسناد استعلام								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	- بخشنامه سازمان برنامه و بودجه کشور به دستگاه‌های اجرایی مهندسان مشاور و پیمانکار								
	آمار تعداد خدمت گیرندگان								
	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان								
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:								
	به طور متوسط تامین روشنایی یک پارک ۳-۴ ماه طول می‌کشد.								
	تواتر								
	○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال -								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری								
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان 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 • الکترونیکی • غیرالکترونیکی								
	• اینترنتی (parks.yazd.ir) • پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (بهر سطح شهر) • تلفن همراه (برنامه کاربردی) • ارسال پستی • پیام کوتاه								
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت • غیرالکترونیکی • الکترونیکی								
	• 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 • تلفن همراه (برنامه کاربردی) • ارسال پستی • پیام کوتاه								

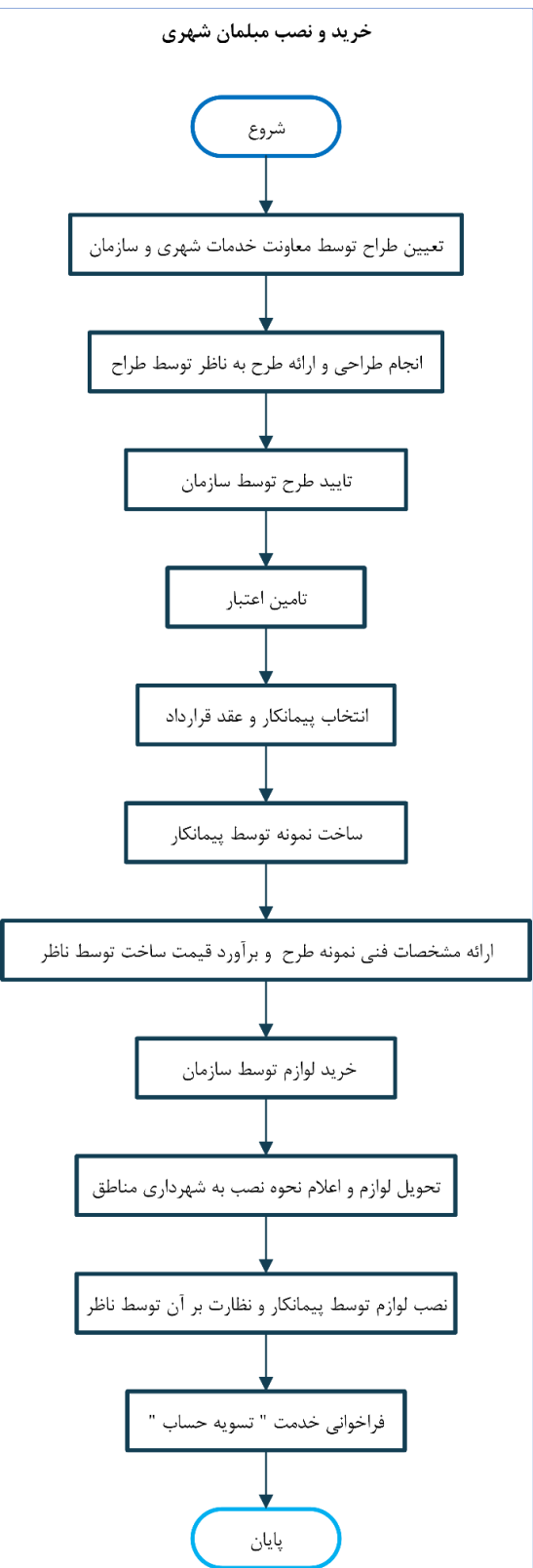
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر										
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر										
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر										
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر										
○ ندارد													
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)										
			○ 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										
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)										
			○ 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 الکترونیکی	استعلام الکترونیکی								
						استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی				
										استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی						
								استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		
												استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی										
				استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی								

	۱۱- ارزیابی و تحویل تاییدیه توسط ناظر
	۱۲- فراخوانی خدمت " تسویه حساب"
توضیحات	کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای جلالی	تلفن:
پست الکترونیک:	واحد مربوط: سازمان سیما، منظر و فضای سبز
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	
تامین روشنایی پارک <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست مردم یا اعلام نیاز توسط مسئولین یا اعلام اتمام احداث پارک] Step1 --> Step2[تهیه طرح روشنایی] Step2 --> Step3[برآورد قیمت و مشخص نمودن لوازم مورد نیاز] Step3 --> Step4[تامین اعتبار تهیه لوازم] Step4 --> Step5[انتخاب پیمانکار جهت تهیه لوازم مورد نیاز و عقد قرارداد] Step5 --> Step6[تحویل گرفتن لوازم از پیمانکار] Step6 --> Step7[فراخوانی خدمت " تسویه حساب"] Step7 --> Step8[انتخاب پیمانکار جهت اجرای طرح و عقد قرارداد] Step8 --> Step9[اجرای طرح روشنایی و نصب پایه چراغ توسط پیمانکار و نظارت بر اجرای طرح توسط کارشناس] Step9 --> Step10[تحویل اجرای روشنایی] Step10 --> Step11[ارزیابی و تحویل تاییدیه توسط ناظر] Step11 --> Step12[فراخوانی خدمت " تسویه حساب"] Step12 --> End([پایان]) </pre>	

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

نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۴- 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))			عموم شهروندان			
	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: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		اسناد مناقصه						
	قوانین و مقررات بالادستی		-						
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال						
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		عموم شهروندان						
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		-						
	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 ○ غیرالکترونیکی			• اینترنتی (وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
			○ 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: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر		• تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

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			
			اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک		اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
			ماهیت خدمت			
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	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	
	فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر					
	سیستم اتوماسیون		-			
	شهرداری		-			
	شهرین		-			
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	
	-		-		-	
	-		-		-	
۹- 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 مبلمان پارکها کلیه مراحل اعم از تعیین طراح، خرید و نصب بر عهده سازمان سیما، منظر و فضای سبز می باشد.					

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس جلالی	تلفن:	پست الکترونیک: واحد مربوط: واحد زیباسازی

۴- مشخصات خدمت	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		صاحبان وسایل بازی شهربازی		● خدمات به شهروندان (G۲C) ● خدمات به کسب و کار (G۲B) ○ خدمات به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمات به کارکنان (G۲E)		شهری		روستایی	
	سطح خدمت									
	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 ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		● فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- گواهی عدم بدهی - فرم اسناد مشارکت - رزومه - اساسنامه شرکت (در صورتی که متقاضی شرکت باشد) - مجوز کمیسیون ماده ۱۴ (برای دستگاه‌های ویژه) - تاییدیه اداره استاندارد برای دستگاه‌ها - بیمه‌نامه							
	قوانین و مقررات بالادستی		- ضوابط اداره استاندارد - آیین‌نامه مالی شهرداری مصوب دولت و مجلس شورای اسلامی							
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۱۰ الی ۲۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال							
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		وابسته به نوع دستگاه ۵ روز الی ۶ ماه							
۵- جزئیات خدمت	تواتر		○ یکبار برای همیشه ○ ۱ سال الی ۱۰ سال یکبار وابسته به نوع وسیله		○ ماه ○ فصل ● سال					
	تعداد بار مراجعه حضوری		۳ بار							
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه		پرداخت بصورت الکترونیک ●					
	فیش ضمانت نامه به مبلغ ۵ الی ۱۰ درصد سرمایه گذاری		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی					
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					
	● الکترونیکی		● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (روزنامه، بیلبرد)		○ 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									
	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
	در مرحله درخواست خدمت									
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت									

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● غیرالکترونیکی	ضرورت: بررسی ماهیت خدمت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه	○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر
	○ ندارد				
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
در مرحله ارائه خدمت	○ 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	○ 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		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	سیستم اتوماسیون اداری	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۹- عنوان فرایندهای خدمت	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
دریافت درخواست:	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۲- ثبت درخواست متقاضی	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۳- بررسی جوانب درخواست در کمیته فنی	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۴- تامین اعتبار	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۵- در صورتی دستگاه ویژه باشد :	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۱-۳- ارسال درخواست به کمیسیون ماده ۱۴ و اخذ مجوز	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۶- در صورتی دستگاه ویژه نباشد :	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۱-۵- ارسال درخواست به سازمان مشارکتها	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۲-۵- برگزاری فراخوان مزایده توسط سازمان مشارکتها	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۳-۵- ارسال نتیجه مزایده به سازمان توسط سازمان مشارکتها	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۷- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۸- اجرا و نصب وسایل توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۶۹- ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی

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 سرمایه‌گذار و سازمان تقسیم می‌شود.	
۱۰-نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	تشخیص نیاز دستگاه تامین وسایل بازی شهربازی <pre>graph TD Start([شروع]) --> Step1[تشخیص دستگاه، فرارسیدن زمان مشخص یا وقوع رخدادی مشخص] Step1 --> Step2[تامین اعتبار] Step2 --> Step3[ارسال درخواست به سازمان مشارکت‌ها] Step3 --> Step4[برگزاری فراخوان مزایده توسط سازمان مشارکت‌ها] Step4 --> Step5[ارسال نتیجه مزایده به سازمان توسط سازمان مشارکت‌ها] Step5 --> Step6[انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد] Step6 --> Step7[اجرا و نصب وسایل توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر] Step7 --> Step8[ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار] Step8 --> Step9[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"] Step9 --> End([پایان])</pre>	دریافت درخواست تامین وسایل بازی شهربازی <pre>graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست متقاضی] Step1 --> Step2[بررسی جوانب درخواست در کمیته فنی] Step2 --> Step3[تامین اعتبار] Step3 --> Decision{آیا دستگاه ویژه است؟} Decision -- خیر --> Step4[ارسال درخواست به سازمان مشارکت‌ها] Decision -- بله --> Step5[ارسال درخواست به کمیسیون ماده ۱۴ و اخذ مجوز] Step4 --> Step6[برگزاری فراخوان مزایده توسط سازمان مشارکت‌ها] Step6 --> Step7[ارسال نتیجه مزایده به سازمان توسط سازمان مشارکت‌ها] Step5 --> Step7 Step7 --> Step8[انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد] Step8 --> Step9[اجرا و نصب وسایل توسط پیمانکار و نظارت توسط ناظر] Step9 --> Step10[ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار] Step10 --> Step11[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"] Step11 --> End([پایان])</pre>
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	
پست الکترونیک:		واحد مربوط:

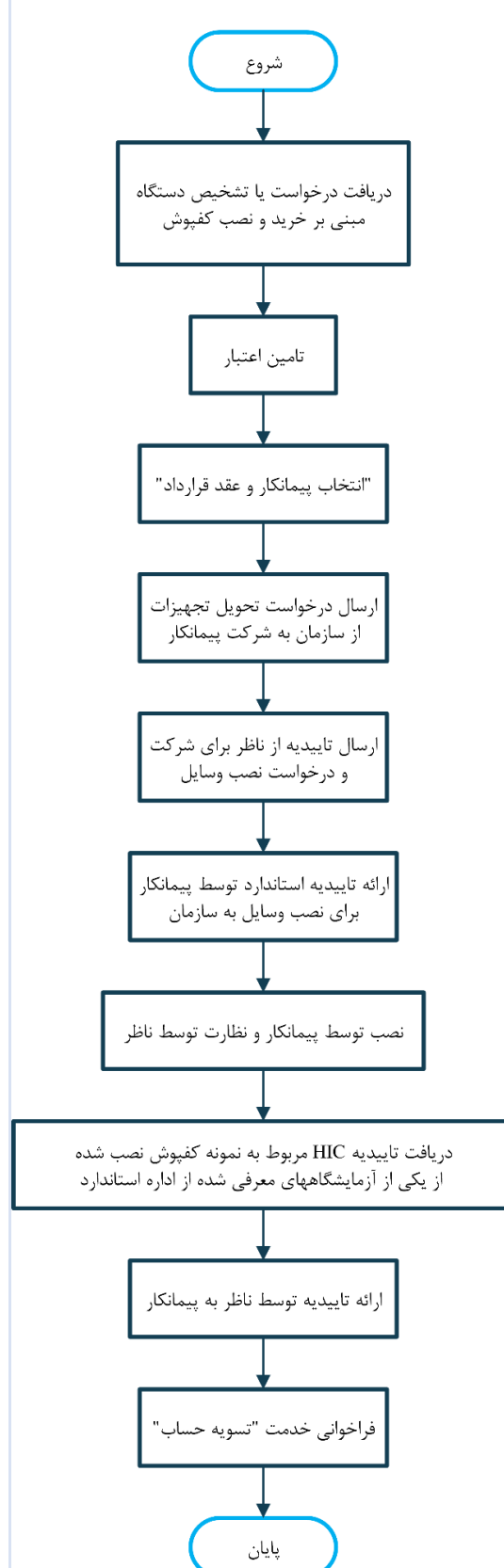
مهندس هوشمند			معاونت مالی و اداری
--------------	--	--	---------------------

۱- عنوان خدمت: تامین وسایل فضای بازی		۲- شناسه خدمت		
(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			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	خرید، اجرا و بهره‌برداری وسایل بازی کودکان درارک‌ها مطابق دستورالعمل اداره استاندارد		
	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 تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	• تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- اسناد مناقصه - تاییدیه اداره استاندارد - تاییدیه HIC		
	قوانین و مقررات بالادستی	- دستورالعمل‌های اداره استاندارد		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط ۳ ماه	
		تواتر	○ یکبار برای همیشه یک بار در: ○ ماه ○ فصل • سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-		
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:		-		
۶- نحوه دسترسی به	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			

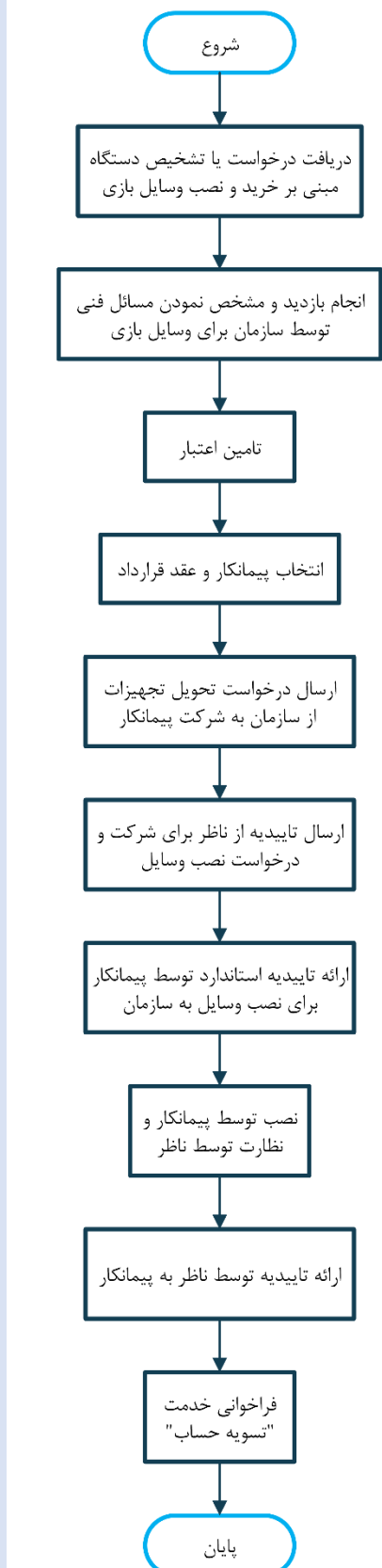
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
	○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه		
	○ سایر				
غیرالکترونیکی	○	نیاز به حضور دیگر مراجعین	○ جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:
			○ جهت احراز اصالت مدرک		○ شهرداری مرکز
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ شهرداری مناطق	○ سازمان های تابعه
		○ 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:					
○ عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان					
○سایر					
غیرالکترونیکی	○	نیاز به حضور دیگر مراجعین	○ جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:
			○ جهت احراز اصالت مدرک		○ شهرداری مرکز
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ شهرداری مناطق	○ سازمان های تابعه
		○ 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)	
	غیرالکترونیکی	○ پست الکترونیک		○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)	
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:					
○ عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان					
○سایر					
غیرالکترونیکی	●	نیاز به حضور دیگر مراجعین	○ جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:
			○ جهت احراز اصالت مدرک		○ شهرداری مرکز
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ شهرداری مناطق	○ سازمان های تابعه
		● سایر (ماهیت خدمت)		●سایر(ندارد)	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
	بازگشت	دستیابی (Batch)			
سیستم اتوماسیون اداری	-				
شبکه دولت	-				
نام دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	

			پرداخت (هزینه)	برخط onlin	دستای Batac)	
			-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین 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.					

تامین وسایل فضای بازی - خرید و نصب کف پوش



تامین وسایل فضای بازی - خرید و نصب وسایل بازی

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهندس جلالی

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
زیباسازی

۱- عنوان خدمت: تزیینات شهری

۲- شناسه خدمت

(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



۱- نحوه دسترسی به خدمت

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 ارایه خدمت:

تواتر

تعداد بار مراجعه حضوری

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:

مراحل خدمت

نوع ارائه

الکترونیکی

در مرحله اطلاع رسانی خدمت

مشخصات 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.

● خدمت به شهروندان (G۲C)
○ خدمت به کسب و کار (G۲B)
○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)
○ خدمت به کارکنان ((G۲E)

● شهری
○ روستایی

○ تولد
○ آموزش
○ سلامت
○ مالیات
○ کسب و کار
○ تامین اجتماعی
○ ثبت مالکیت

● تاسیسات شهری
○ بیمه
○ ازدواج
○ بازنشستگی
○ مدارک و گواهینامه‌ها
○ وفات
● سایر

○ تقاضای گیرنده خدمت
● فرارسیدن زمانی مشخص
○ رخداد رویدادی مشخص

● تشخیص دستگاه
● سایر: (ارایه طرح توسط هنرمند)

- 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
- اساسنامه سازمان
- بند ۲۵ از ماده ۷۶ قانون تشکیلات وظایف و انتخاب شورای‌های اسلامی کشور و انتخاب شهردار

در: ○ ماه ○ فصل ○ سال
عموم شهروندان

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.

○ یکبار برای همیشه
مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال

۴-۵ بار مراجعه هنرمند طی مراحل تصویب طرح

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

الکترونیکی

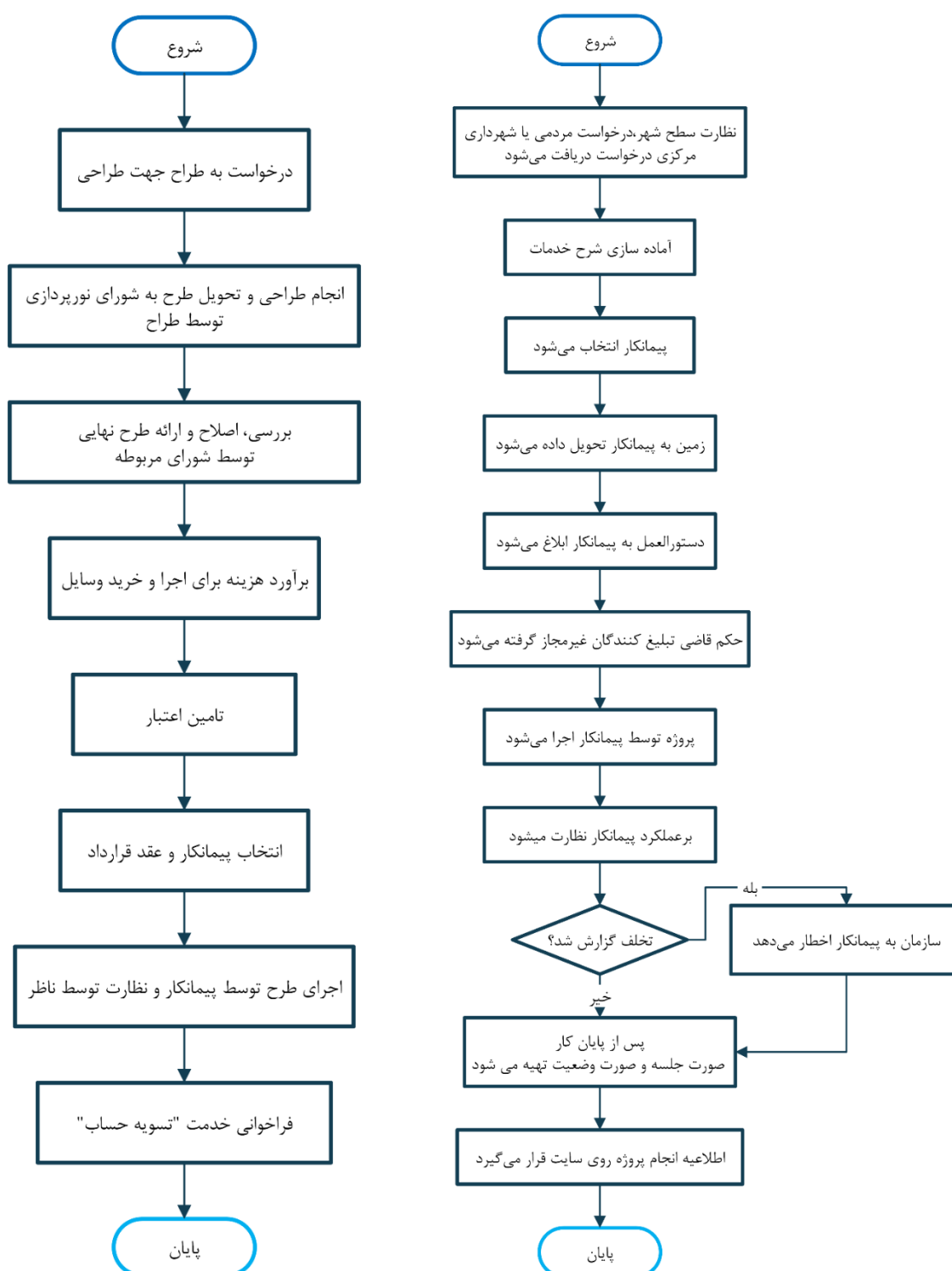
در مرحله اطلاع رسانی خدمت

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						
در مرحله ارائه خدمت	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						
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 (باذکر نحوه دسترسی)		
		به دلیل 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						
غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:		
		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ شهرداری مرکز		
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ شهرداری مناطق		
		● سایر (ماهیت خدمت)		○ سازمان های تابعه		
● سایر: (محل اجرای طرح)						
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	برخط	دستی	Batch			
	○	○	○	○	○	
	○	○	○	○	○	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
دادگستری	-	توضیح: حکم قضایی قطع تلفن تبلیغ کننده غیرمجاز	هر متر مربع ۴۰-۵۰ هزار تومان(م)	○ دستگاه	○ مراجعه کننده	

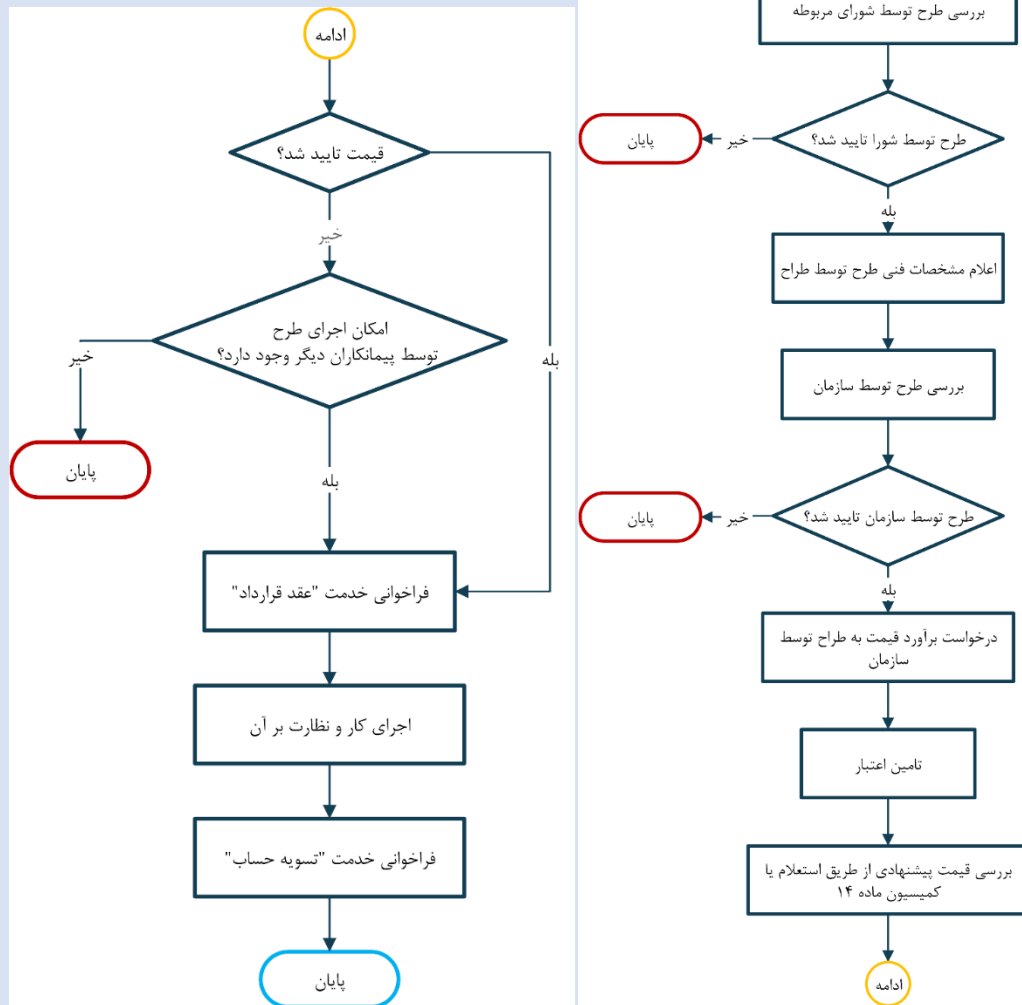
			صوبه‌ی شوری (شهر)			
توضیح: سازمان‌های درگیر در محوطه طرح	-	مجوز	-	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
پاکسازی دیوارهای شهری						
۱. نظارت سطح شهر، درخواست مردمی یا شهرداری مرکزی درخواست دریافت می‌شود						
۲. آماده سازی شرح خدمات						
۳. پیمانکار انتخاب می‌شود						
۴. زمین به پیمانکار تحویل داده می‌شود						
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						
۱۰-۲- اگر امکان اجرای طرح توسط پیمانکاران دیگر نباشد:						
۱-۲-۱- اتمام خدمت						
در صورت تایید قیمت:						
۱-۱۰- 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 آذین‌بندی، نورپردازی و پاک‌سازی می‌باشد که طرح‌های آذین‌بندی در شورای آذین‌بندی و طرح‌های نورپردازی در شورای نورپردازی بررسی می‌شوند.						

تزئینات شهری - پاکسازی دیوارهای شهری

تزئینات شهری - آذین بندی و نورپردازی شروع با تشخیص دستگاه



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



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای دهقانی
مهندس کرمی نیا
آقای جلالی

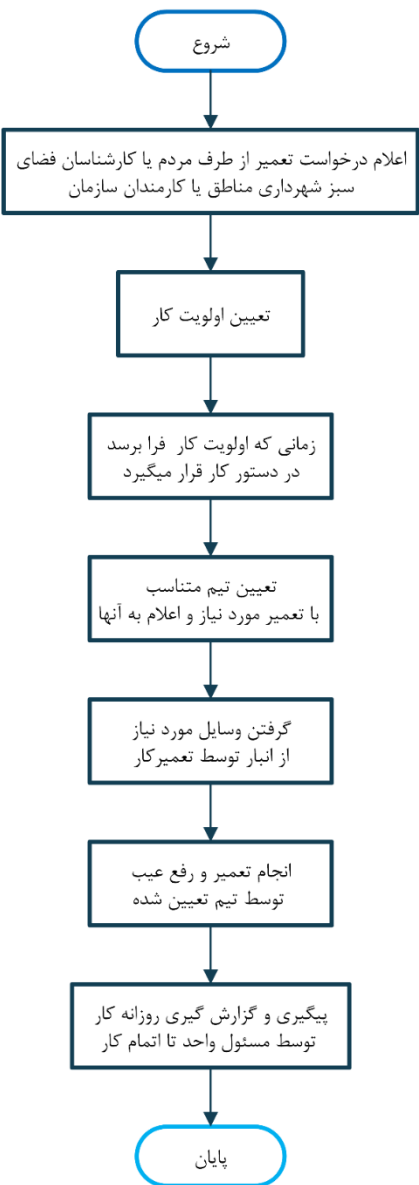
تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
سازمان سیماء، منظر و فضای سبز

۱- عنوان خدمت: تعمیر و نگهداری تجهیزات پارک و مبلمان شهری		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- 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	• خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))
	سطح خدمت	روستایی ○	• شهری
	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: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	- اساسنامه سازمان	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: • ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارایه 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 (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) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ سایر
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ 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:
		ندارد ○	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

		○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر - اتوماسیون اداری				
		○ 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)	در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)	
		● غیرالکترونیکی	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				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	اتوماسیون اداری			○	
		گزارش خرابی			○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
					استعلام الکترونیکی	
					برخط: onlin دستهای (Batac)	
					دستگاه	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	توضیحات	شرکت توزیع نیروی برق	توضیح: سامانه فوریتهای برق	درخواست رفع مشکل	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		اداره آب و فاضلاب	توضیح: اعلام حوادث	درخواست رفع مشکل	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
		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 فرابرسد 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				
		کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.				

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	تعمیر و نگهداری تجهیزات پارک و مبلمان شهری 			
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1222 1476 1705 1572"> نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی پور </td> <td data-bbox="1006 1476 1222 1572"> تلفن: </td> <td data-bbox="786 1476 1006 1572"> پست الکترونیک: </td> <td data-bbox="106 1476 786 1572"> واحد مربوط: سازمان سیمما، منظر و فضای سبز واحد تعمیر و نگهداری </td> </tr> </table>	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی پور	تلفن:	پست الکترونیک:
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای علی پور	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: سازمان سیمما، منظر و فضای سبز واحد تعمیر و نگهداری	

۱- عنوان خدمت: توسعه شبکه آبرسانی		۲- شناسه خدمت	
(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	• 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		
مدارک لازم برای انجام خدمت	• تشخیص دستگاه ○ سایر: ...		
قوانین و مقررات بالادستی	- کلیه فهرست بهاء مرتبط با تاسیسات نکایی - آیین‌نامه‌های مرتبط استاندارد کشوری - قوانین برنامه و بودجه - شرایط عمومی و خصوصی پیمان		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان □		
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	هزینه (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:	-		
۱- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت		
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-شبکه های مجازی		
غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
ندارد			

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(نامه در سیستم اتوماسیون اداری توسط مسئولین مناطق)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		
		غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب(درخواست مردمی) ○ 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 اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
		غیرالکترونیکی	دکتر 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	دکتر 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)		

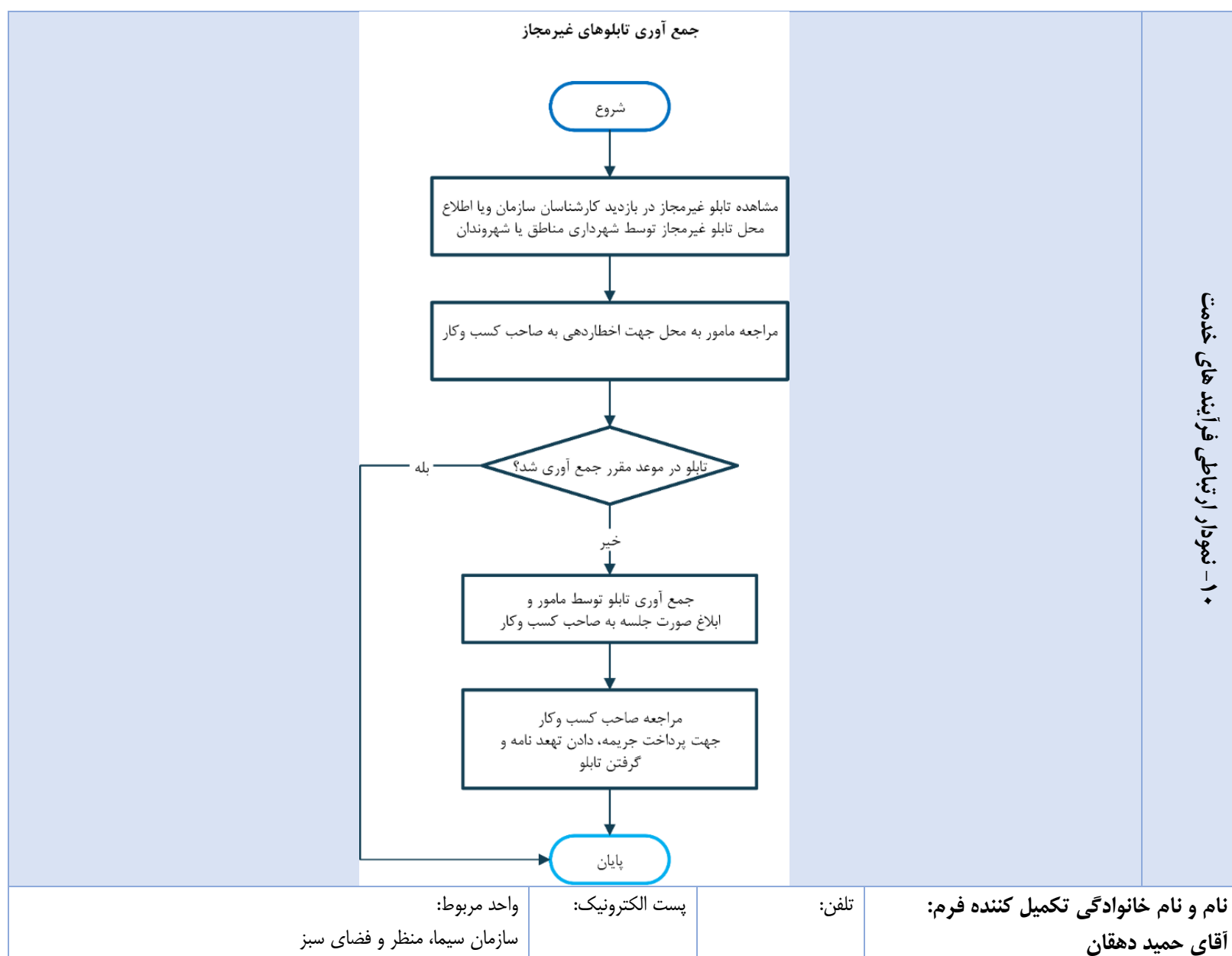
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	
							دستای Batch	برخط
	سیستم اتوماسیون اداری		-					
	شهرین		-				دستای Batch	برخط
۱۳۷		درخواست مردمی				دستای Batch	برخط	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	دستای Batch	برخط onlin دستای Batc
	راهنمایی رانندگی		توضیح: مجوز					
	-		-		-	●	○	
	دستگاه (پیمانکار)		مراجعه کننده					

عنوانین فرایندهای خدمت	۸۲- دریافت درخواست از مردم یا مسئولین منطقه یا شهرداری جهت اجرای پروژه های تعریف شده			
	۸۳- انتخاب مشاور جهت تهیه دفترچه پیمان و اسناد فنی			
	۸۴- تامین اعتبار			
	۸۵- خرید کالا در صورت نیاز			
	۸۶- انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد			
	۸۷- اخذ مجوز از کمیسیون حفاری های شهرداری			

۸۸- اخذ مجوز از راهنمایی و رانندگی			
۸۹- اجرای کار توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط سازمان			
۹۰- تایید پروژه توسط ناظر			
۹۱- فراخوانی خدمت " تسویه حساب"			
توضیحات			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت			
توسعه شبکه آبرسانی شروع دریافت درخواست از مردم یا مسئولین منطقه یا شهرداری جهت اجرای پروژههای تعریف شده انتخاب مشاور جهت تهیه دفترچه پیمان و اسناد فنی تامین اعتبار خرید کالا در صورت نیاز انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد اخذ مجوز از کمیسیون حفاریهای شهرداری اخذ مجوز از راهنمایی و رانندگی اجرای کار توسط پیمانکار و نظارت بر آن توسط سازمان تایید پروژه توسط ناظر فراخوانی خدمت " تسویه حساب" پایان			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: واحد تاسیسات
آقای سید محمد قریشی			

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳- آراء دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	نوع خدمت								
	به منظور زیباسازی فضای شهری، ساماندهی تبلیغات شهری و حذف آلودگی های بصری، تابلوهای غیرمجاز جمع آوری می شوند								
	صاحبان کسبوکار								
	خدمت به شهروندان (G۲C) خدمت به کسب و کار (G۲B) خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) خدمت به کارکنان (G۲E)								
	سطح خدمت								
	شهر								
	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								
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت								
	تقاضای گیرنده خدمت تشخیص دستگاه سایر:								
	مدارک لازم برای انجام خدمت								
	- اختاریه به صاحب کسبوکار - صورت جلسه جمع آوری - فیش حسابداری - تعهدنامه از صاحب کسبوکار								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	- بند ۲۷ ماده ۵۵ قانون شهرداری ها - مصوبه شورای شهر								
	آمار تعداد خدمت گیرندگان								
	در: ماه فصل سال به طور متوسط ماهانه ۱۵۰-۱۰۰ تابلو جمع آوری می شود								
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:								
	- اختار و فرصتی داده خواهد شد تا در بازه زمانی مشخص، نسبت به جمع آوری و ساماندهی تابلوها اقدام کنند و پس از اتمام مهلت مقرر، این سازمان، به جمع آوری این تابلوها و عناصر زاید می پردازد.								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	تواتر								
	- یکبار برای همیشه مستمر بار در: ماه فصل سال								
	تعداد بار مراجعه حضوری								
	اگر سازمان تابلو را جمع آوری کند صاحب کسبوکار جهت دادن تعهد و پرداخت جریمه و تحویل گرفتن تابلو به سازمان مراجعه می کند.								
	هزینه خدمت گیرندگان								
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان								
	مبلغ (مبالغ) 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	مراحل خدمت								
	نوع ارائه								
	الکترونیکی								
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت								
	غیرالکترونیکی								
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت								
	ندارد								
	الکترونیکی								
	در مرحله درخواست خدمت								
	تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه								

			شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر			
			○ غیرالکترونیکی	دکتر 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)	در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)			○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)
		● غیرالکترونیکی	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			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		● غیرالکترونیکی	دکتر 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)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	شهری					
	سامانه ۱۳۷	درخواست مردمی				
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: onlin دستگاهی: Batc)	استعلام الکترونیکی
						دستگاه مراجعه کننده
۹- عناوین 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 کسبوکار					
	۳- پایان کار در صورت جمع آوری تابلو در موعد مقرر					
	۴- جمع آوری تابلو توسط مامور و ابلاغ صورت جلسه به صاحب کسبوکار در صورت جمع نشدن تابلو					
	۵- مراجعه صاحب کسبوکار جهت پرداخت جریمه، دادن تعهدنامه و گرفتن تابلو					
توضیحات	مهلت اختاریه برای تابلوهای پرچمی 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.)	
۳- ارائه دهنده خدمات	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	شرح خدمت	دریافت عوارض قطع درختان به منظور جبران خسارت فضای سبز از بین رفته	
	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 ○ 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 ÷	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	- 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 ارایه خدمت:	متوسط ۷ الی ۱۰ روز	
۵- جزئیات خدمت	تواتر	● یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	متوسط ۳ بار	
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) فیش ۳۰۰۰۰ تومان هزینه عوارض مطابق تعرفه مصوب شورای اسلامی شهر	
	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:	سیستم سرا	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر- شبکه های مجازی	
	○	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ 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	○ 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	در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ 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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	سیستم اتوماسیون اداری	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۹- عناوین فرایندهای خدمت	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی

۹۶- صدور رای توسط کمیسیون ماده ۷ و ابلاغ رای به متقاضی توسط سازمان			
۹۷- پرداخت عوارض و تسویه حساب مالی توسط مالک در صورتی که رای کمیسیون مبنی بر باغ بودن ملک باشد			
۹۸- پاسخ به شهرداری توسط سازمان مبنی بر رفع مشکل پلاک			
توضیحات			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت			
دریافت عوارض قطع درخت حاصل از تخریب محیط باغی شروع مراجعه به سازمان و ثبت درخواست پرداخت عوارض توسط متقاضی اخذ مدارک از مالک و تشکیل پرونده توسط سازمان ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷ درخواست مامور فنی از سازمان مبنی بر بازدید و بررسی پلاک و اعلام نتیجه صدور رای توسط کمیسیون ماده ۷ و ابلاغ رای به متقاضی توسط سازمان رای کمیسیون مبنی بر باغ بودن ملک است؟ بله پرداخت عوارض و تسویه حساب مالی توسط مالک پاسخ به شهرداری توسط سازمان مبنی بر رفع مشکل پلاک پایان خیر			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت فضای سبز
آقای سرخی زاده			

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به گزارشات قطع درخت		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		رسیدگی به قطع درخت به صورت بدون مجوز به صورت عمد یا تصادفی	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))	افراد خاطی قطع درخت	
	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	
	مردم اطلاع می دهند	● تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم اخطار - فرم محاسبه عوارض بر اساس محیط ین قطع شده و تعرفه		
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه حفظ و گسترش شهر مصوب شورای اسلامی شهر		
	۵- جزئیات خدمت	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 (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				
-				
۶- 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	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر- شبکه های مجازی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ 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
	○ ندارد			
	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

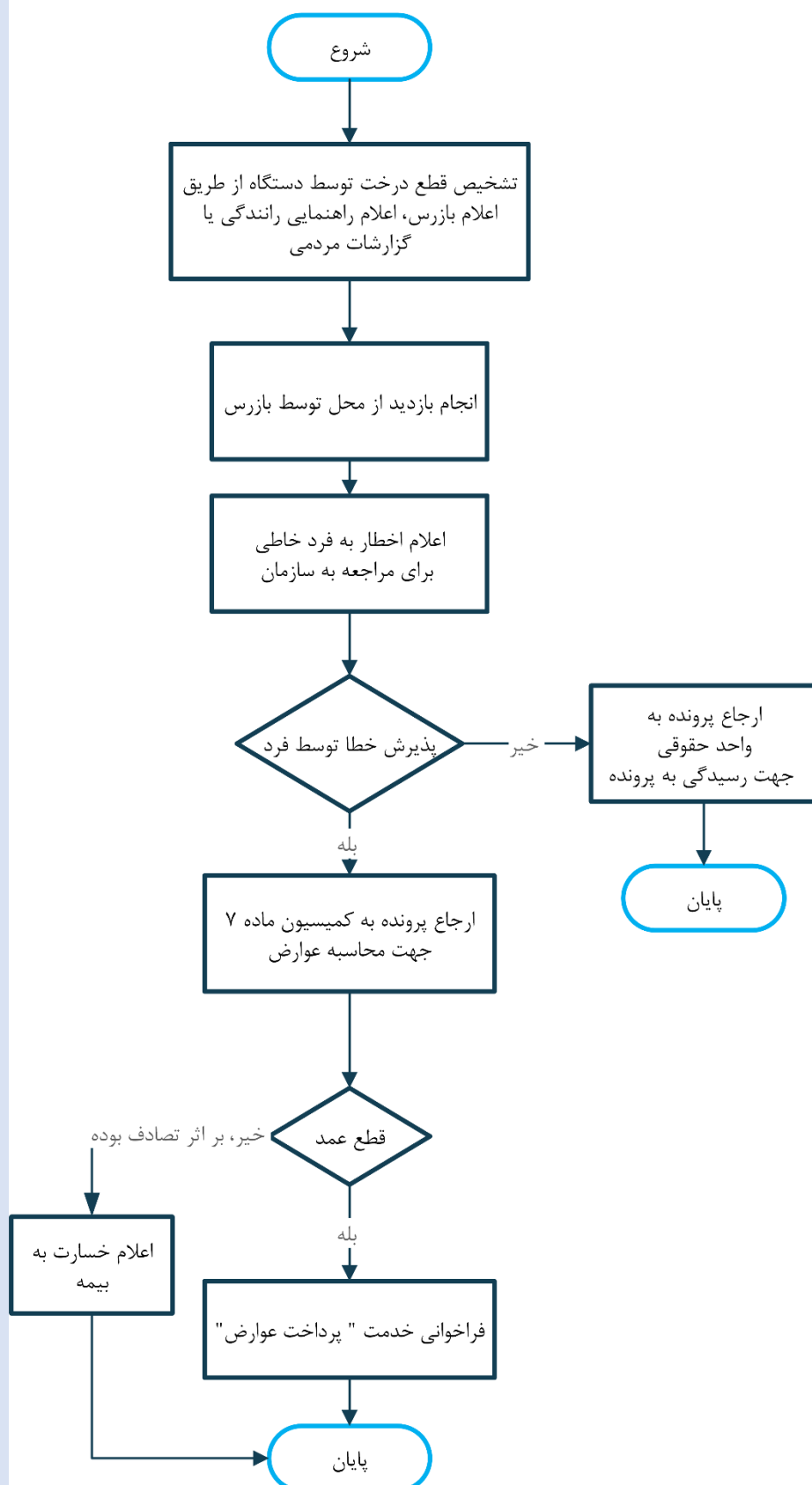
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر	○ 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			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	اتوماسیون اداری		-		○	○
	سرا		توضیح: اطلاعات شهرسازی		○	○
	شهریین		-		○	○
	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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط onlin دستهای Batc)	○ 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: ۴-۱-ارجاع پرونده به کمیسیون ماده ۷ جهت محاسبه عوارض ۴-۲-در صورت قطع عمد: ۴-۲-۱-فراخوانی خدمت " پرداخت عوارض" ۴-۳-در صورت قطع بر اثر تصادف: ۴-۳-۱-اعلام خسارت به بیمه					
	۱۰۳- در صورت عدم پذیرش خطا:					

۵-۱-ارجاع پرونده به واحد حقوقی جهت رسیدگی به پرونده

توضیحات

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

رسیدگی به گزارشات قطع درخت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهندس سرخی زاده

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
معاونت فضای سبز

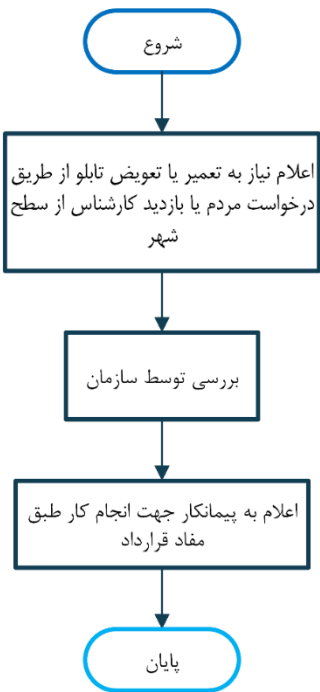
۱- عنوان خدمت: ساماندهی تابلوهای شهری

۲- شناسه خدمت

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

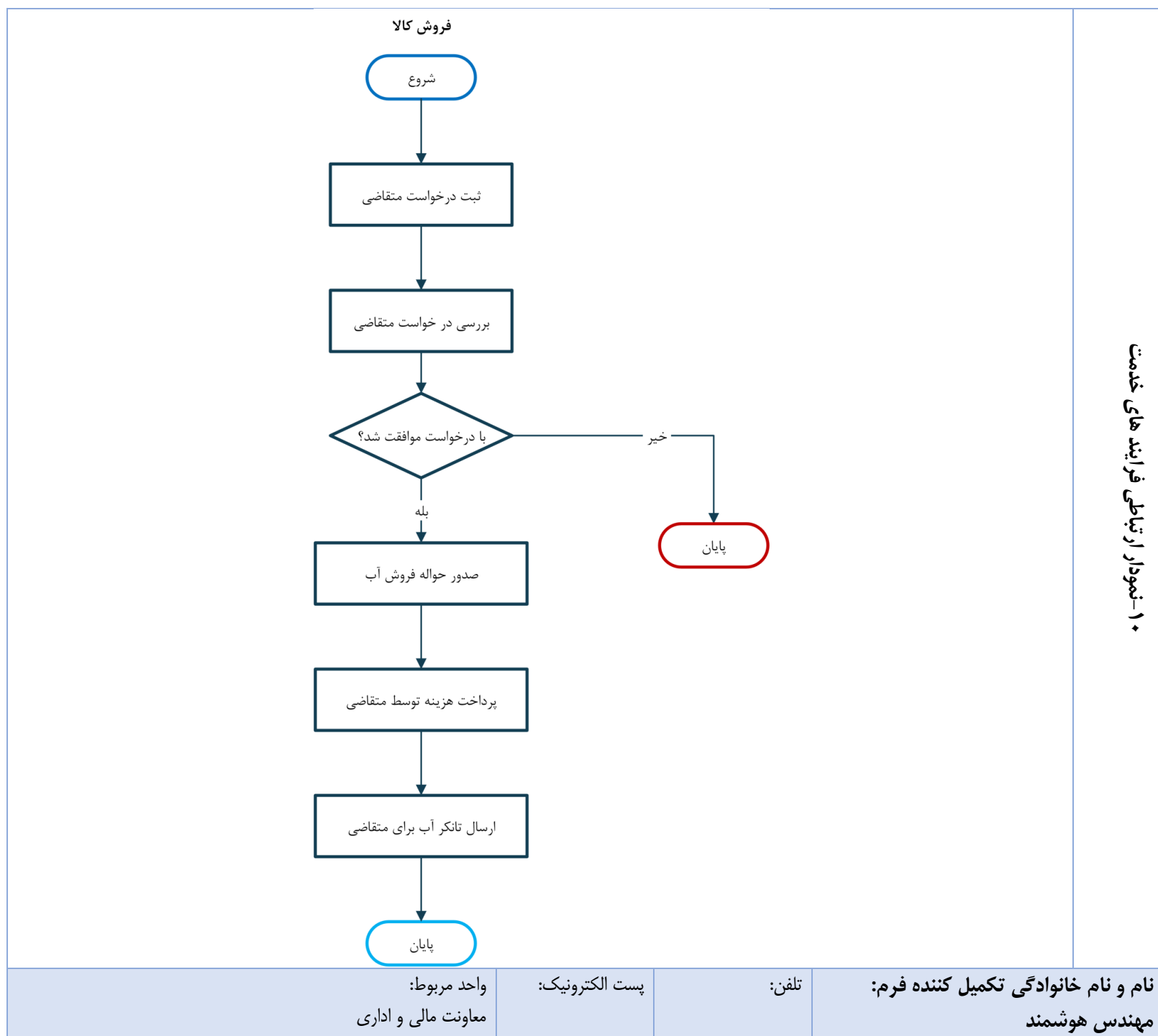
ردیف	ارائه	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضای سبز شهری	
		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	شامل نصب تابلوهای معابر شهر، نظافت و رنگ آمیزی سالانه آنها و تعمیر و تعویض تابلوهای فرسوده یا کنده شده می باشد	
	نوع خدمت	عموم شهروندان	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))
	سطح خدمت	روستایی ○	● شهری
	رویداد مرتبط با:	تولد ○	○ آموزش
		تاسیسات شهری ○	○ سلامت
	نحوه آغاز خدمت	تقاضای گیرنده خدمت ●	○ فرارسیدن زمانی مشخص
		تشخیص دستگاه ●	○ سایر:
	مدارک لازم برای انجام خدمت	لیست تابلوهایی که باید نصب، تعمیر یا نظافت شوند	
		قرارداد با پیمانکار	
	قوانین و مقررات بالادستی	اساسنامه سازمان	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	شست و شو و رنگ آمیزی تمام تابلوهای شهر ۲ یا ۳ ماه طول می کشد	
	تواتر	○ یکبار برای همیشه 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 حضوری	-	
	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:	-	
		-	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (parks.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بزر سطح شهر)
		○ غیرالکترونیکی	○ 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
		○ ندارد	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		● الکترونیکی	○ 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
		○ ندارد	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		● الکترونیکی	○ 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	○ 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
مرحله ارائه خدمت			○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عنوان مشابیه 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: (محل نصب تابلو)
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۹- عناوین فرایندهای	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

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت		ساماندهی تابلوهای شهری - تعمیر یا نصب تابلو  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[اعلام نیاز به تعمیر یا تعویض تابلو از طریق درخواست مردم یا بازدید کارشناس از سطح شهر] B --> C[بررسی توسط سازمان] C --> D[اعلام به پیمانکار جهت انجام کار طبق مفاد قرارداد] D --> E([پایان]) </pre>			نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقاي حميد دهقان تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: سازمان سیماء، منظر و فضای سبز			
--	--	---	--	--	---	--	--	--

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			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	فروش آب به صاحبان باغات		
	نوع خدمت	صاحبان باغات	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))	
	سطح خدمت	روستایی	● شهری	
	رویداد مرتبط با:	تولید	○ آموزش	
		تاسیسات شهری	○ بیمه	
	نحوه آغاز خدمت	فرارسیدن زمانی مشخص	○ رخداد رویدادی مشخص	
		تشخیص دستگاه	○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-		
	قوانین و مقررات بالادستی	نرخ تعرفه شورای شهر برای فروش آب		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۴۰ الی ۵۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		۱ روز		
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در : ○ ماه ○ فصل ● سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		مبلغ فروش آب مطابق تعرفه مصوبه شورای اسلامی شهر	حساب درآمدهای سازمان	
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-روزنامه، بیلبورد	
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	تجهیزات مورد نیاز	○ جهت احراز اصالت فرد
				○ جهت احراز اصالت مدرک
● ندارد				
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
			○ پست الکترونیک	
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس	
			○ دفاتر پیشخوان	

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	نیروی انسانی	○ 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)			
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	نیروی انسانی	پرداخت هزینه حضوری			
	○ 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			
	● غیرالکترونیکی	نیروی انسانی	○ 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 سامانه ها)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	-	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
توضیحات	فروش آب:					
	۶۵- ثبت درخواست متقاضی					
	۶۶- بررسی درخواست متقاضی					
	۶۷- در صورت موافقت با درخواست، صدور حواله فروش آب					
	۶۸- در غیر این صورت اتمام خدمت					
	۶۹- پرداخت هزینه توسط متقاضی					
	۷۰- ارسال تانکر آب برای متقاضی					



۱- عنوان خدمت: مجوز قطع درختان سبز شهر		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سیما، منظر، فضای سبز شهری		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		نیاز به قطع درخت سبزی مبنی بر درخواست شهروند یا اجرای پروژه‌های عمرانی شهرداری
	نوع خدمت		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E) شهری شهروندان متقاضی هرس درختان شهرداری یزد، شهرداری مناطق و سازمان عمران و بازآفرینی فضای سبز شهری
	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		○ نامه درخواست ○ نامه ارسال به کمیسیون ○ نامه ارسالی به مسئول منطقه
	قوانین و مقررات بالادستی		-
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط ۶ ماه	
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) عوارض قطع درخت مطابق تعرفه شورا اسلامی شهر شماره حساب (های) بانکی خرانه 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
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی
			○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر-روزنامه، بیلبورد
			○ 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	● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)	● اینترنتی (مانند ایترانتی داخلی دستگاه یا ERP)			
			○ ندارد			
			○ غیرالکترونیکی			
			○ الکترونیکی			
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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر ماهیت خدمت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		
				○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		
				○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		
				○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سازمان های تابعه ● سایر (ندارد)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سیستم سرا		توضیح: اطلاعات شهرسازی		○	○
	سیستم اتوماسیون اداری		-		○	○
	سامانه ۱۳۷		-		○	○
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		○	○
	اداره مخابرات		-		○	○
	شرکت توزیع برق		-		○	○
	شهرین		-		○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		○	○
	اداره مخابرات		-		○	○
	شرکت توزیع برق		-		○	○
	شهرین		-		○	○
۱۰۴- ۱۰۵- ۱۰۶- ۳-۱- ۱۰۷- ۴-۱	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		○	○
	اداره مخابرات		-		○	○
	شرکت توزیع برق		-		○	○
	شهرین		-		○	○

۱۰۸- ابلاغ به مسئول منطقه جهت اجرا			
۱۰۹- انجام قطع درخت			
توضیحات		-	
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت		مجوز قطع درختان سبز شهر شروع ابلاغ درخواست مردمی یا درخواست شهرداری از ریاست سازمان به معاونت بازدید از محل و ارجاع پرونده به کمیسیون ماده 7 امکان قطع درخت وجود دارد؟ خیر پایان بله استفاده از خدمت "دریافت عوارض قطع درخت حاصل از تخریب محیط باغی"، در صورت نیاز به اخذ عوارض مطابق با رای کمیسیون ماده 7 ابلاغ به مسئول منطقه جهت اجرا انجام قطع درخت پایان	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوطه: معاونت فضای سبز
مهندس سرخی زاده			

۱- عنوان خدمت: نامگذاری معابر		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت:	نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر، فضای سبز شهری		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	نام گذاری معابر با هدف هویت بخشی معابر و تسریع در آدرس دهی در اماکن شهری	
	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	روستایی ○	شهری •
	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: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	خانواده شهدا: - 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	
	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 شهدا میانگین دو روزی یک بار	
	۵- جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	متوسط ۴ ماه الی ۵ ماه
تواتر	• یکبار برای همیشه در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	خانواده شهدا: ۲ بار افراد عام: ۲ بار		
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	ارایه	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		۳۰۰۰۰ تومان	حساب درآمد سازمان
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 سرا		
	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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

	در 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ 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 ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت)	○ جهت احراز اصالت

	۱۱۱- ارائه فرم تکمیل شده به سازمان توسط متقاضی ۱۱۲- انجام بازدید و بررسی نیاز به نامگذاری یا شماره گذاری ۱۱۳- انجام شماره گذاری در صورت عدم نیاز به نام گذاری ۱۱۴- در صورت نیاز به نام گذاری: ۱-۵- ایجاد گزارش فنی و ارائه آن به کمیته نامگذاری ۲-۵- در صورت رد درخواست توسط کمیته نامگذاری، نامگذاری انجام نمی شود ۳-۵- در صورت تایید پیشنهاد یا ارائه پیشنهاد جدید توسط کمیته نامگذاری: ۱-۳-۵- تنظیم لایحه توسط سازمان و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب ۲-۳-۵- در صورت تصویب لایحه توسط شورا،: ۱-۲-۳-۵- پیشنهاد به فرمانداری ارسال و پس از تایید نهایی توسط شورای شهر به سازمان جهت اجرا ابلاغ می شود ۲-۲-۳-۵- اجرای نامگذاری ۳-۳-۵- در صورت رد شدن لایحه توسط شورای اسلامی شهر یا فرمانداری: ۱-۳-۳-۵- گزارش فنی اصلاح شده و گام ۵ مجدداً انجام می شود
توضیحات	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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	نامگذاری معابر
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ادهمی	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: نامگذاری

نام دستگاه اجرایی: سازمان سیما، منظر و فضاهای سبز شهری									
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
۳- ارائه دهنده خدمت									
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									
● 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									
● شهری									
رویداد مرتبط با:									
○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○ اسبسات 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									
- درخواست - 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									
۵- جزئیات خدمت									
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 خدمت گیرندگان									
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان 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									
● الکترونیکی ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر- صدا و سیما									
در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
○ غیرالکترونیکی ● 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	در صورت لزوم ● جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه			○ ندارد		
	○ ندارد							
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک			● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)			
	● یرالکترونیکی	ماهیت خدمت	در صورت لزوم					
	○ 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	در صورت لزوم ● 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					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	
	سامانه ۱۳۷ و شهرپین		توضیح: ثبت درخواست				استعلام الکترونیکی	
	سامانه سرا						استعلام الکترونیکی	
	اتوماسیون اداری						استعلام الکترونیکی	
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:		
	پلیس راهنمایی رانندگی	-	-	-	برخط onlin دستای Bata	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	کلینیک گیاه پزشکی	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	اداره برق منطقه ای	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	سازمان آب و فاضلاب	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

اداره مخابرات	-	-	-	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	هرس:						
	۱- دریافت درخواست مردمی (مراجعه حضوری، شهریین، 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	-						
	-						
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	نگهداری فضای سبز - مبارزه با آفات و بیماری‌ها <pre> graph TD Start1([شروع]) --> Step1[شناسایی آفت توسط کارشناس] Step1 --> Step2[تعیین زمان و نوع مبارزه توسط کارشناس با هماهنگی و تایید معاونت فضای سبز] Step2 --> Step3[هماهنگی جهت اعزام تیم سم‌پاشی] Step3 --> Step4[اعزام تیم و انجام سم‌پاشی] Step4 --> Step5[نظارت جهت کنترل اثربخشی فعالیت انجام شده] Step5 --> End1([پایان]) </pre> نگهداری فضای سبز - هرس <pre> graph TD Start2([شروع]) --> Step6[درخواست مردم برای هرس یا نظر کارشناس مربوطه] Step6 --> Step7[هماهنگی با تیم هرس جهت اعزام به محل مورد نظر توسط مدیر فضای سبز هر منطقه] Step7 --> Step8[اعزام تیم هرس و انجام عملیات هرس مطابق با دستورالعمل‌های مربوطه] Step8 --> Step9[استفاده از مرهم و چسب هرس جهت جلوگیری از نفوذ آفات و بیماری‌ها] Step9 --> Step10[جمع‌آوری شاخه‌های خشکیده و انتقال به کارخانه کمپوست] Step10 --> Step11[ارائه گزارش ماهیانه توسط مدیران مناطق] Step11 --> End2([پایان]) </pre>						
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مجتبی کامرانی						
تلفن: ۰۹۱۳۶۵۰۶۰۰۱				پست الکترونیک:		واحد مربوط: فضای سبز	

۱- عنوان خدمت: ایجاد و نظارت بر بازارچه‌ها		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	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	● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	غرفه‌داران بازارچه‌ها	
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت		
		○ تأسیسات 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 شناسایی - تاییدیه صلاحیت فردی (پلیس+۱۰) - فیش هزینه خدمات (ورودی)		
	قوانین و مقررات بالادستی	- اساس‌نامه سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی ابلاغ وزارت کشور - مصوبات سالانه بهای خدمات مصوب شورای شهر		
	۵- جزئیات خدمت	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 (ریال) به گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
۶- نحوه دسترسی به 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		

	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	دکتر 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	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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
		○ 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	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	ماهیت خدمت	
		○ الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام غیر 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)	استعلام الکترونیکی
					استعلام الکترونیکی Batch
					استعلام الکترونیکی Batch
					استعلام الکترونیکی Batch
۹- عنوان	تدوین آیین نامه های مربوط به بازارها ۱- ۲- جانمایی بازار				

۳- تعیین بهره‌بردار از طریق فراخوان ۴- عقد قرارداد با بهره‌بردار ۵- نظارت بر عملکرد بهره‌بردار	
توضیحات	-
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	ایجاد و نظارت بر بازارچه‌ها <pre> graph TD Start([شروع]) --> Draft[تدوین آیین‌نامه‌های مربوط به بازارها] Draft --> Siting[جانمایی بازار] Siting --> Tender[تعیین بهره‌بردار از طریق فراخوان] Tender --> Contract[عقد قرارداد با بهره‌بردار] Contract --> Supervise[نظارت بر عملکرد بهره‌بردار] Supervise --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دشتی	تلفن: ۰۹۱۳۴۵۱۶۴۴۵ پست الکترونیک: واحد مربوط: رییس سازمان مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی

۱- عنوان خدمت: نگهداری میدان مرکزی میوه و تره بار		۲- شناسه خدمت		
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)				
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: سازمان ساماندهی مشاغل شهری و فرآورده‌های کشاورزی			
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه خدمات نگهداری مانند نظافت، ایجاد و نگهداری فضای سبز و نگهداری تاسیسات در میدان مرکزی میوه و تره‌بار	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	عموم شهروندان غرفه‌داران میدان مرکزی میوه و تره‌بار	
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت		
		○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک ○ ووفات ○ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
	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 می‌کنند.		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	-		
تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال			
تعداد بار مراجعه حضوری	-			
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) هزینه شارژ ، ماهیانه ۱۷۰۰۰۰ تومان	شماره حساب (های) بانکی خرانه		
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	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ 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
	● 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

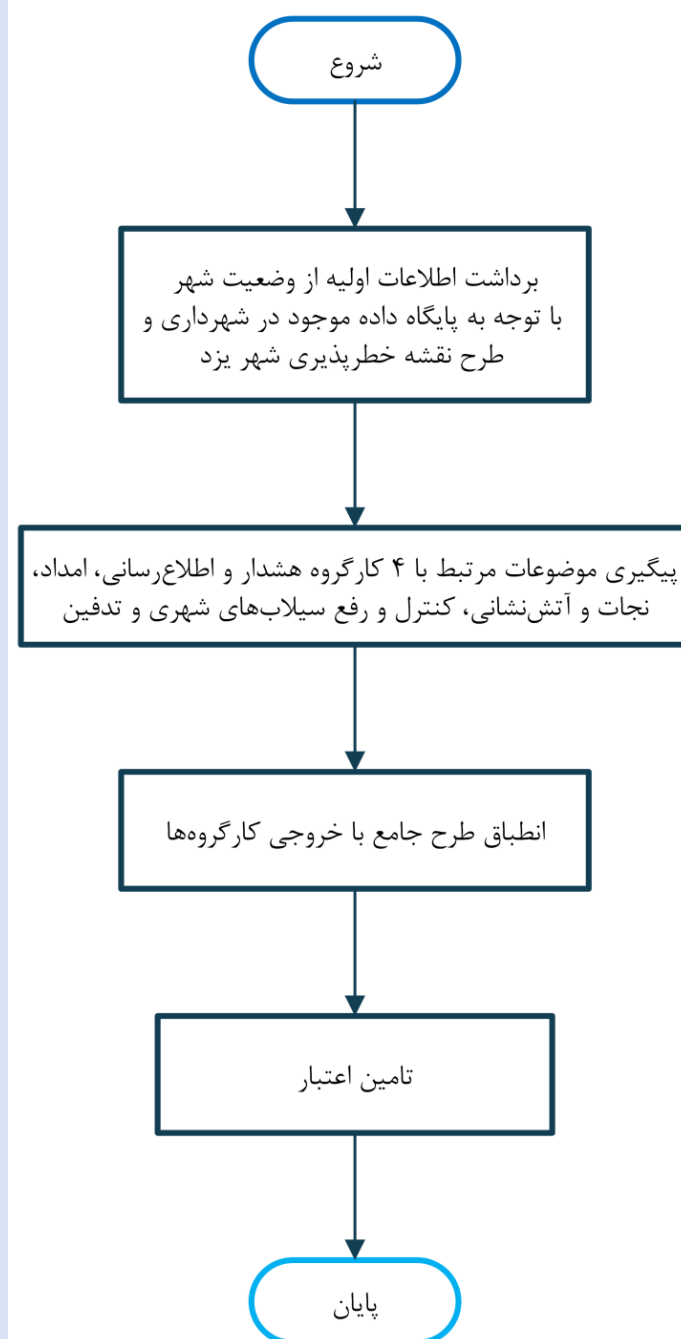
		○ سایر					
		○ غیر الکترونیکی	تذکره ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
● ندارد							
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ الکترونیکی ● غیر الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (بازگرنحوه دسترسی)				
		ماهیت خدمت	تذکره 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				
در مرحله ارائه خدمت	● غیر الکترونیکی	تذکره 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				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					
		استعلام الکترونیکی					
		بازخورد	دستهای (Batch)	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
	-	-	○	○	○	○	
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:
					بازخورد (Batch)	دستهای (Batch)	
	-	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین	۱- برنامه ریزی و تقسیم کار						
	۲- اجرا						
	۳- نظارت بر عملکرد						
توضیحات	-						

نگهداری میدان مرکزی میوه و تره بار <pre> graph TD A([شروع]) --> B[برنامه ریزی و تقسیم کار] B --> C[اجرا] C --> D[نظارت بر عملکرد] D --> E([پایان]) </pre>				۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دشتی		تلفن: ۰۹۱۳۴۵۱۶۴۴۵	پست الکترونیک: رییس سازمان مشاغل شهری و فرآورده های کشاورزی	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، برنامه‌ریزی سایت‌های اسکان اضطراری، برنامه‌ریزی جهت کنترل سیلاب- های شهری، برنامه‌ریزی جهت تقویت زیرساخت‌های شهری، تجهیزات و ساختمان‌های مرتبط با حوزه خدمات‌رسانی شهر، برنامه‌ریزی جهت آموزش عمومی شهروندان در مدیریت بحران و بیمه نمودن منازل شهروندان، ارائه طرح جامع پدافند غیرعامل.
	نوع خدمت	● 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	● شهری ○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	● سایر ○ وفات
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	- قانون مدیریت بحران کشور - قانون شهرداری‌ها - ساختار تفصیلی شهرداری - آیین‌نامه مربوط به عملیات زمستانی شهر و سیلاب‌های شهری ابلاغ سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	-	
	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 ○
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
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
۶- نحوه دسترسی به خدمت	○ غیرالکترونیکی	در مرحله اطلاع رسانی خدمت در مرحله اجرای خدمت	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	● ندارد		

توضیحات	فرایندهای	۹-عناوین	۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر				۷-ارتباط خدمت با سایر سامانه ها			در مرحله ارائه خدمت	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	الکترونیکی	الکترونیکی		● ندارد	در مرحله درخواست خدمت																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
			● غیرالکترونیکی	الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	الکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی				● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی			● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیرالکترونیکی	● غیر

پیشگیری از حوادث



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای میرجلیلی

تلفن:
۰۹۱۳۳۵۱۵۲۷۸

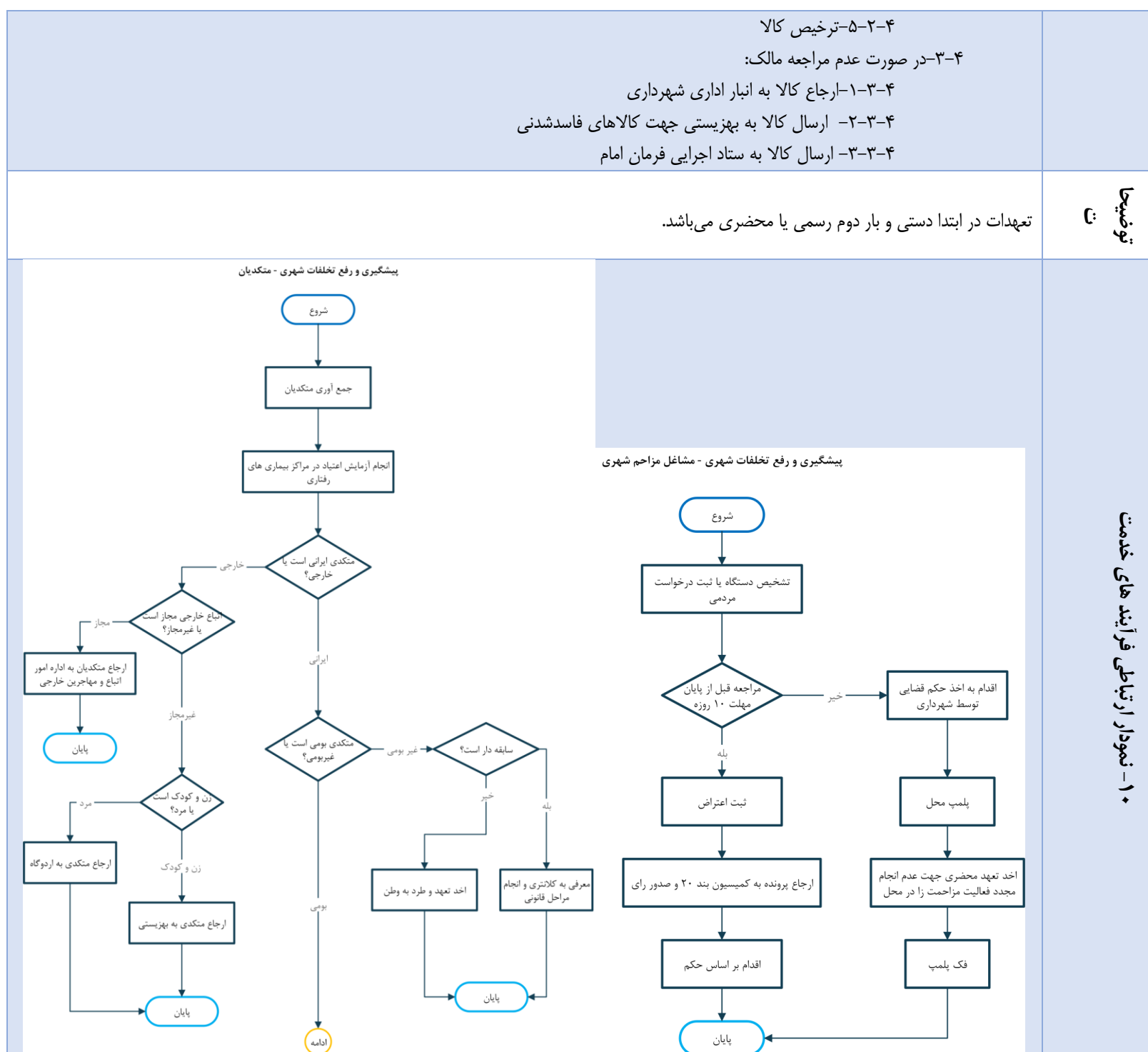
پست الکترونیک:

واحد مربوط:
مدیریت بحران و پدافند غیرعامل

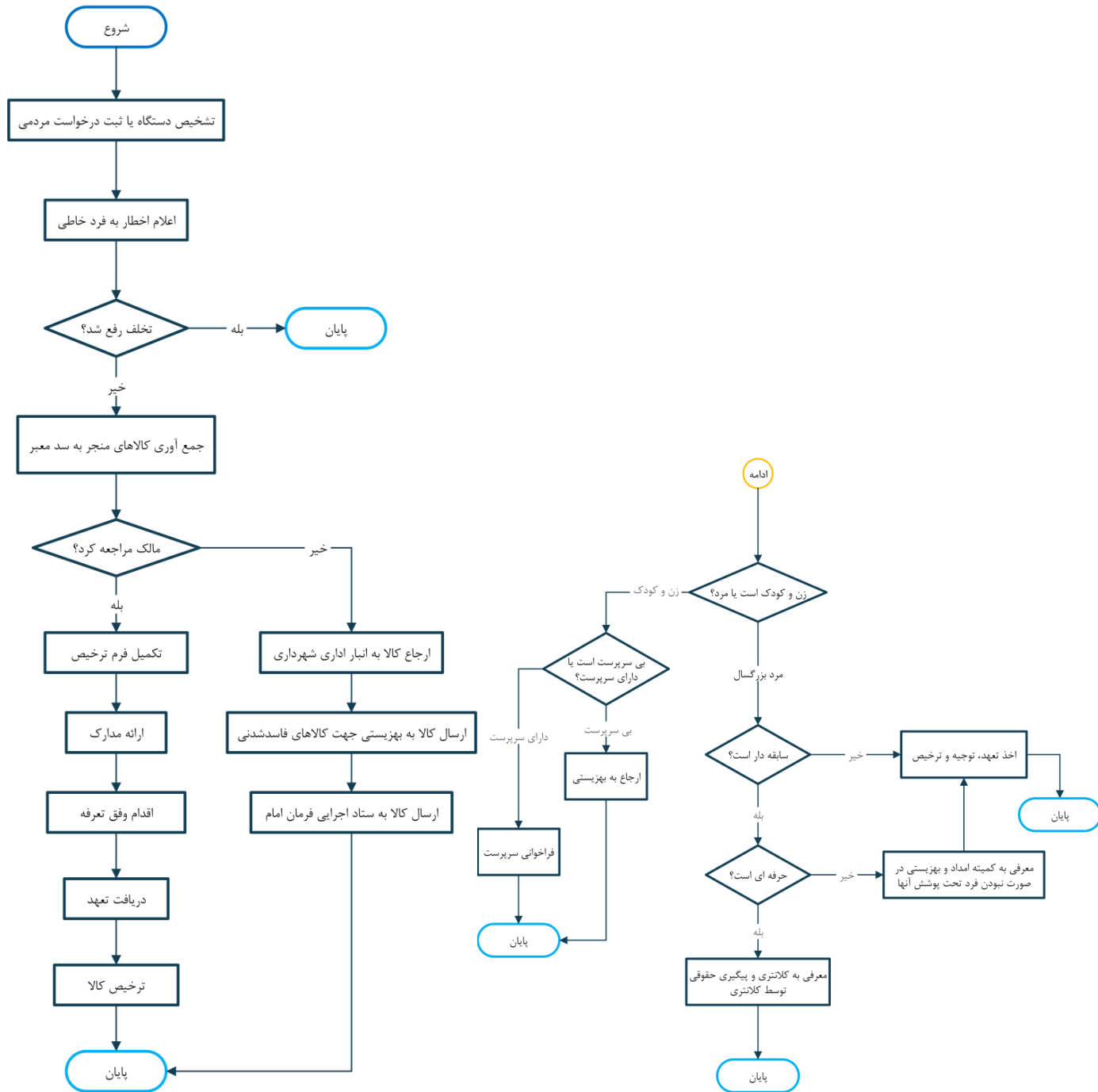
۱- عنوان خدمت: پیشگیری و رفع تخلفات شهری									
۲- شناسه خدمت									
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت خدمات شهری								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور								
	شرح خدمت								
	رفع سد معبر اعم از سد معبر صنوف، وانت‌بارهای دوره‌گرد و ثابت، دستفروش‌ها، کارتن‌خواب‌ها، برپایی چادر در سطح پارک‌ها و معابر، خوابیدن در سطح پارک‌ها و معابر، پخش آگهی در معابر، نصب پلاکارد و پارچه نوشته افقی، داربست فلزی مجوز، ایجاد موانع فیزیکی ثابت و غیرثابت، کودکان خیابانی، تکدی‌گری، ایجاد خطر برای شهروندان (گذاشتن اشیاء دارای خطر سقوط روی بالکن)، جمع‌آوری خودروهای فرسوده و مشاغل مزاحم شهری								
	نوع خدمت								
	● 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 ○ تأسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر								
۵- جزئیات خدمت	نحوه آغاز خدمت								
	● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...								
	مدارک لازم برای انجام خدمت								
	- مدارک هویتی - تعهد دستی یا محضری - درخواست شهروند: - استشهاد محلی - کسبه: - جواز کسب - عوارض کسب و پیشه - تعهد دستی و محضری - وانت‌بارها و خودروهای فرسوده: - مدارک شناسایی خودرو - متکدی: - مدارک هویتی سرپرست								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	- عوارض و بهای خدمات اداره پیشگیری و رفع تخلفات شهری مصوب شورای اسلامی شهر - دستورالعمل شورای عالی اداری جهت جمع‌آوری متکدیان در سال ۱۳۷۸ - قانون شهرداری‌ها ماده ۵۵								
	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان								
	میانگین ۴۰۰ مورد در ● ماه ○ فصل ○ سال								
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:								
	وابسته به ضرورت و نوع کار ۱ روز الی ۱۰ روز کاری								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	تواتر								
	○ یکبار برای همیشه ○ ماه ○ فصل ● سال مستمر در								
	تعداد بار مراجعه حضوری								
	در صورت نیاز ۱ بار								
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان								
	مبلغ (مبالغ) فیش ضمانت نامه به مبلغ ۵ الی ۱۰ درصد سرمایه‌گذاری								
	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									
● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پست الکترونیک									

در مرحله درخواست خدمت	● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	● تلفن گویا یا مرکز تماس	○ پیام کوتاه				
			● سایر رادیو، بئر، تراکت					
			○ 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)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)				
			● تلفن گویا یا مرکز تماس	○ ارسال پستی				
			○ دفاتر پیشخوان	○ پیام کوتاه				
شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:								
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان								
○ سایر								
○ غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ 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 درگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)					
		○ سایر (بازگروه دسترسی)						
		● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	- ماهیت خدمت				
				- پرداخت حضوری				
- عدم وجود زیرساخت مناسب								
○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)			○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)			
		○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ ارسال پستی					
		○ دفاتر پیشخوان	○ پیام کوتاه					
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:						
○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان								
○ سایر								
● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:					
		○ جهت احراز اصالت مدرک	● شهرداری مرکز					
		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق					
		● سایر ماهیت خدمت	○ سازمان های تابعه					
● سایر (اداره پیشگیری و رفع تخلفات شهری)								
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل							
	استعلام الکترونیکی							
	استعلام غیر الکترونیکی							
اتوماسیون اداری	-							
	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی				
					نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر								
دادگستری	توضیح: دریافت احکام	-	-	-				
					توضیح: دریافت احکام	-	-	-
دستگاههای دیگر	دستگاه	-	-	-				
					دستگاه	-	-	-
دستگاههای دیگر	دستگاه	-	-	-				
					دستگاه	-	-	-

بهریستی	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
کمیته امداد	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
اداره امور اتباع و مهاجرین خارجی	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
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						
۳-۲-۲-۲- در صورت وجود سابقه و عدم حرفه ای بودن:						
۳-۲-۲-۳- معرفی به کمیته امداد و بهزیستی در صورت نبودن فرد تحت پوشش آنها						
۳-۲-۲-۴- اخذ تعهد، توجیه و ترخیص						
۳-۲-۲-۵- در صورت سابقه دار و حرفه ای بودن متکدی:						
۳-۲-۲-۵-۱- معرفی به کلانتری و پیگیری حقوقی توسط کلانتری						
۴- اگر غیر بومی باشد:						
۴-۱- اخذ تعهد و طرد به وطن در صورت عدم وجود سابقه						
۴-۲- 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 :						
۴-۱- جمع آوری کالاهای منجر به سد معبر						
۴-۲- در صورت مراجعه مالک:						
۴-۲-۱- تکمیل فرم ترخیص						
۴-۲-۲- ارائه مدارک						
۴-۲-۳- اقدام وفق تعرفه						
۴-۲-۴- دریافت تعهد						



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

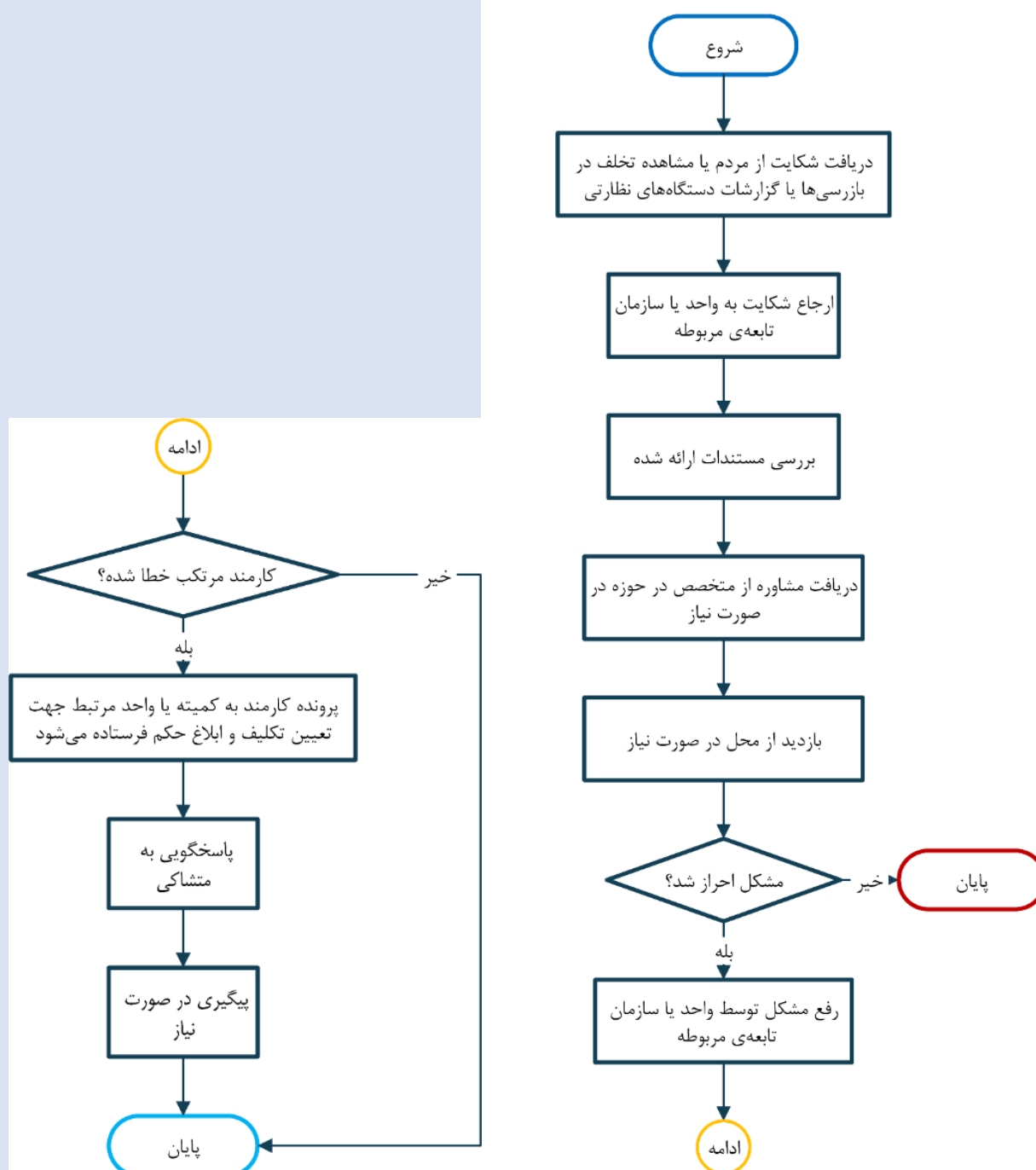
۸-خوشه خدمت کنترل و نظارتی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات و تخلفات		۲- شناسه خدمت			
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت بازرسی				
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور				
	شرح خدمت	شکایات دریافتی از شهروندان و تخلفات مشاهده شده در بازرسی ها و گزارشات دستگاه های نظارتی، بررسی و جهت انجام اقدامات لازم برای رفع مشکل پیگیری صورت می گیرد.			
	نوع خدمت	عموم شهروندان ● 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 گواهینامه ها ○ وفات ● سایر			
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ● سایر: (اعلام دستگاه نظارتی)			
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- فرم شکایت - فرم درخواست دستگاه نظارتی - مستندات اثبات تخلف			
	قوانین و مقررات بالادستی	- قانون تخلفات اداری - قانون شهرداری ها - آیین نامه دفاتر کارگزاری - آیین نامه انضباطی مشاغل کارگری			
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه ۱۸۰-۱۲۰مورد شکایت مردمی و ۹۰-۶۰مورد تخلف از نهادهای نظارتی دریافت می شود.		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بررسی شکایت و دریافت نمودن پاسخ از واحد مربوطه ظرف یک هفته 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 ○			
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			
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی ● اینترنتی (https://yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر			
		غیرالکترونیکی	در مرحله حضوری مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
				○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	○ ندارد				

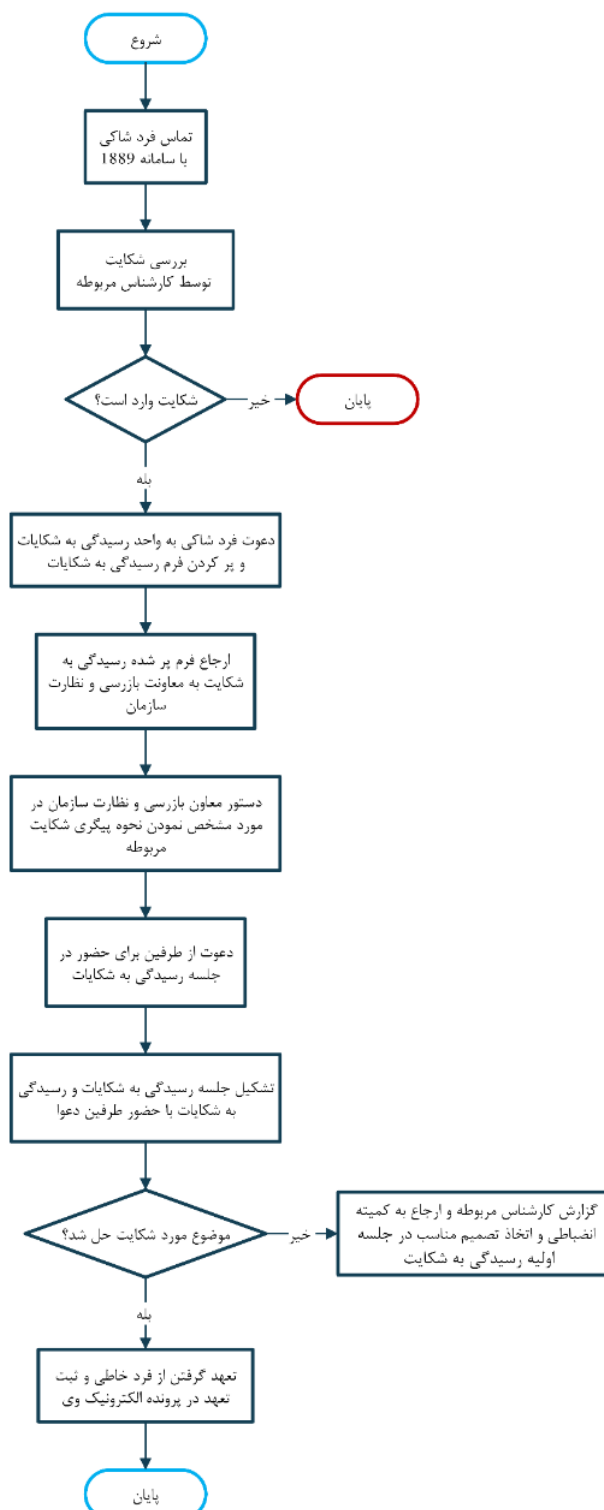
	در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)								
		○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه						
		○ ندارد									
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)								
		● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	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(باذکر نحوه دسترسی)								
● 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:							
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل									
		استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی							
		بازخورد	دستهای (Batch)								
	سامانه دادور	-	○	○	○						
	سامانه ۱۳۷	-	○	○	○						
	چت داخلی	-	○	○	○						
	سامانه سرا	-	○	○	○						
	سامانه ۱۸۸۹	-	○	○	○						
اتوماسیون اداری	-	○	○	○							
شهربین	-	○	○	○							
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:					
			بازرسی دفتر استانداری	سامانه سآمد	-		○				
			اداره کل ثبت املاک و اسناد	-	-		○				
					بازخورد	دستهای (Batch)	دستگاه	○	○	-	○
					بازخورد	دستهای (Batch)	دستگاه	○	○	-	○

سازمان بازرسی کل کشور	سامانه بازرسی	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	پاسخگویی به شکایات عمومی					
	۱. دریافت شکایت از مردم یا مشاهده تخلف در بازرسی‌ها یا گزارشات دستگاه‌های 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					
توضیحات	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.					

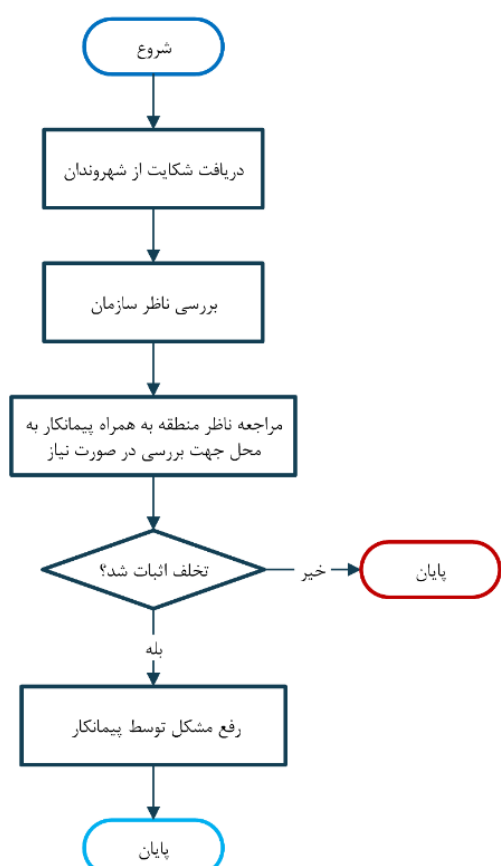
رسیدگی به شکایات و تخلف - پاسخگویی به شکایات عمومی



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



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

آقای

آقای مجتبی اعتمادی

آقای

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت بازرسی

سازمان حمل و نقل بار و مسافر

سازمان مدیریت پسماند

۱- عنوان خدمت: نظارت و بازرسی		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 شهرداری ها و دهیاری های کشور			
۳- مشخصات خدمت	شرح خدمت		از فعالیت های حوزه های مختلف شهرداری بازدید و عملکرد و نارسایی های آنها کنترل می شود.
	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 ○ 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: (دریافت درخواست مردم یا گزارش دستگاه نظارتی)
	مدارک لازم برای انجام خدمت		-
	قوانین و مقررات بالادستی		- قانون شهرداری ها - آیین نامه های مالی و اداری شهرداری - قانون تخلفات اداری مالی
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط ماهانه ۳۰ مورد بازدید انجام می شود.
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		بازدید طی یک ساعت انجام می گردد.
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال
تعداد بار مراجعه حضوری		-	
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ○	
۴- 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		
	● الکترونیکی		
	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ سایر (بازگزینه 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	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	

			● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)			
			○ ندارد	○ غیرالکترونیکی	○ نیاز ضرورت حضور مراجعه	○ 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	در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
			● 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 ● سایر (اتوماسیون اداری)			
			● غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (محرمانه بودن اطلاعات)	○ 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 غیر الکترونیکی				
		استعلام الکترونیکی				
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:
۹- عناوین فرایندهای خدمت	نظارت و بازرسی عمومی	توضیح: سازمان های تابعه	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده

	۶. بررسی گزارش و پیگیری موارد خاص 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 فرآیندهای خدمت	نظارت و بازرسی - نظارت و بازرسی حمل و نقل عمومی نظارت و بازرسی - نظارت و بازرسی عمومی
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای آقای ایمان زارع	تلفن: ۰۹۱۳۵۰۲۲۲۶۰ پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیریت بازرسی بازرسی سازمان حمل و نقل

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۱- آراء	نام دستگاه اجرایی: حراست شهرداری یزد									
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور									
۲- مشخصات خدمت	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		شهری و روستایی	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)						
	سطح خدمت			● شهری						
	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							
	۳- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال شهرداری و سازمان‌های شهرداری						
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		-								
تواتر		○ یکبار برای همیشه								
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		-								
۴- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		-							
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
			○ 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					
			○ ندارد		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه					
			● ندارد							
	در مرحله درخواست خدمت		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					
					○ دفتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ● سایر (دریافت نامه از طریق اتوماسیون اداری شهرداری)					

	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) (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		
		● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد و اگذاری 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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
	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	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	-	-	-	-	○	○	○	○	○	○	○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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												

توضیحات	۳- اجرا و نظارت
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	حفاظت فیزیکی اموال - رسیدگی به خسارت دارایی های فیزیکی حفاظت فیزیکی اموال - نصب دوربین های مدار بسته حفاظت فیزیکی اموال - استقرار نگهبان
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 سازمان ها

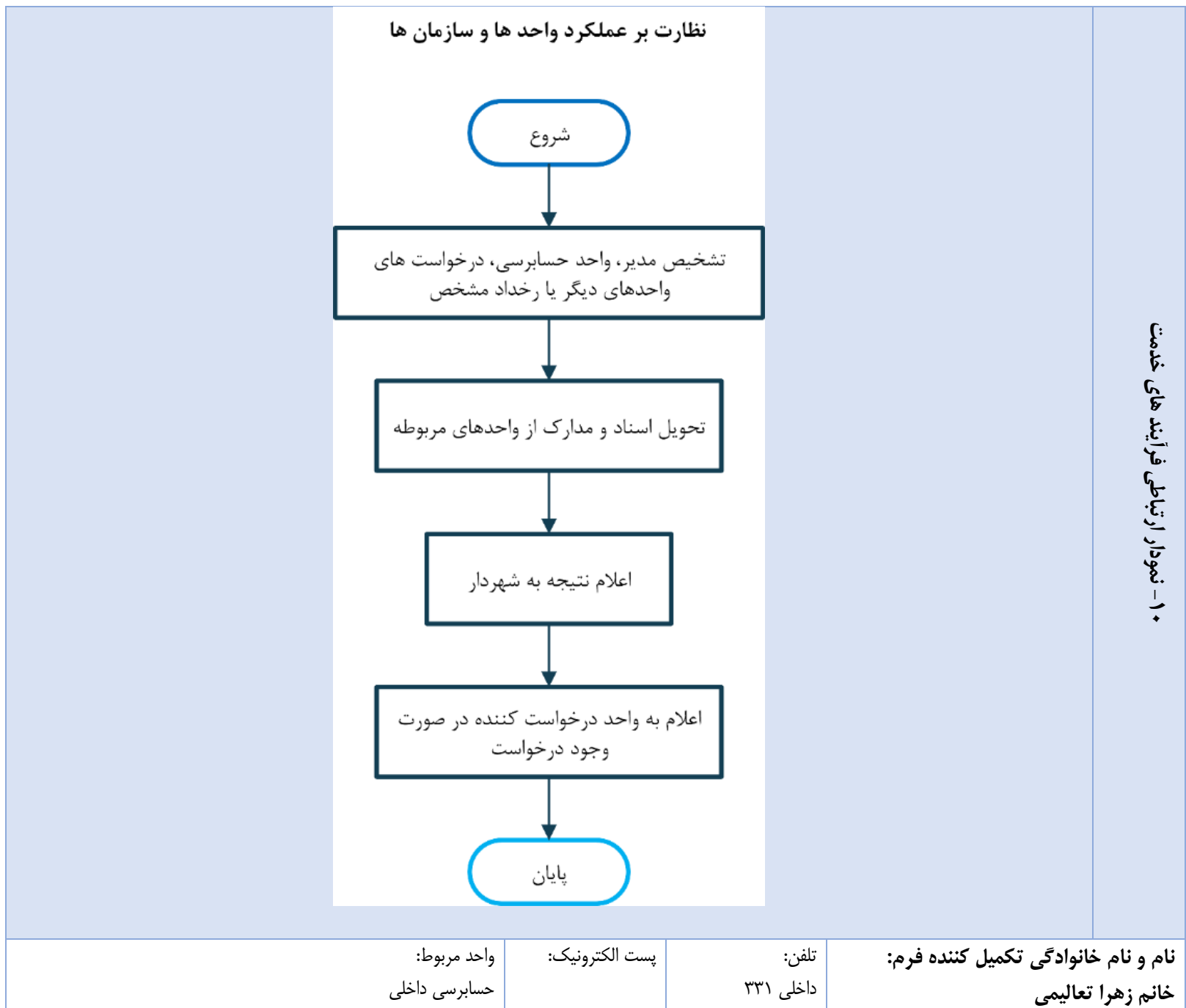
۲- شناسه خدمت

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

نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حسابرسی

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور																
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		کنترل و نظارت بر عملکرد و فعالیت واحدهای شهرداری و سازمان‌های آن													
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		تأمین مالی		کارکنان شهرداری									
	سطح خدمت		● شهری		○ روستایی											
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات		○ کسب و کار		○ تأمین اجتماعی		○ ثبت مالکیت	
			○ تأسیسات 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		- درخواست بررسی و اظهار نظر - سندهای مالی - قرارداد و مناقصات - مدارک پروژه‌ها													
	قوانین و مقررات بالادستی		- بخش‌نامه‌ها و آیین‌نامه‌های شهرداری - استانداردهای حسابداری - استانداردهای حسابداری													
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری												
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																
-																
۶- 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		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)											
			○ غیرالکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر									
							مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های 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: ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری شهرداری)			
			○ غیرالکترونیکی	ضرورت درجه بندی	○ 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 دستگاه)	در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
			ماهیت خدمت	نیاز به		
			● 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 (اتوماسیون اداری شهرداری)		
			● غیرالکترونیکی	ضرورت درجه بندی	○ 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 مورد تبادل				
		سیستم اتوماسیون اداری				
		سیستم جامع اداری و مالی				
		سامانه عوارض خودرو				
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	توضیح: اطلاعات شهرسازی				
		نام سامانه های دستگاه دیگر				
		فیلدهای مورد تبادل				
		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)				
		استعلام الکترونیکی				
۹- عناوین فرایندهای	توضیحات	۱- تشخیص مدیر، واحد حسابرسی، درخواستهای 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				
		-				

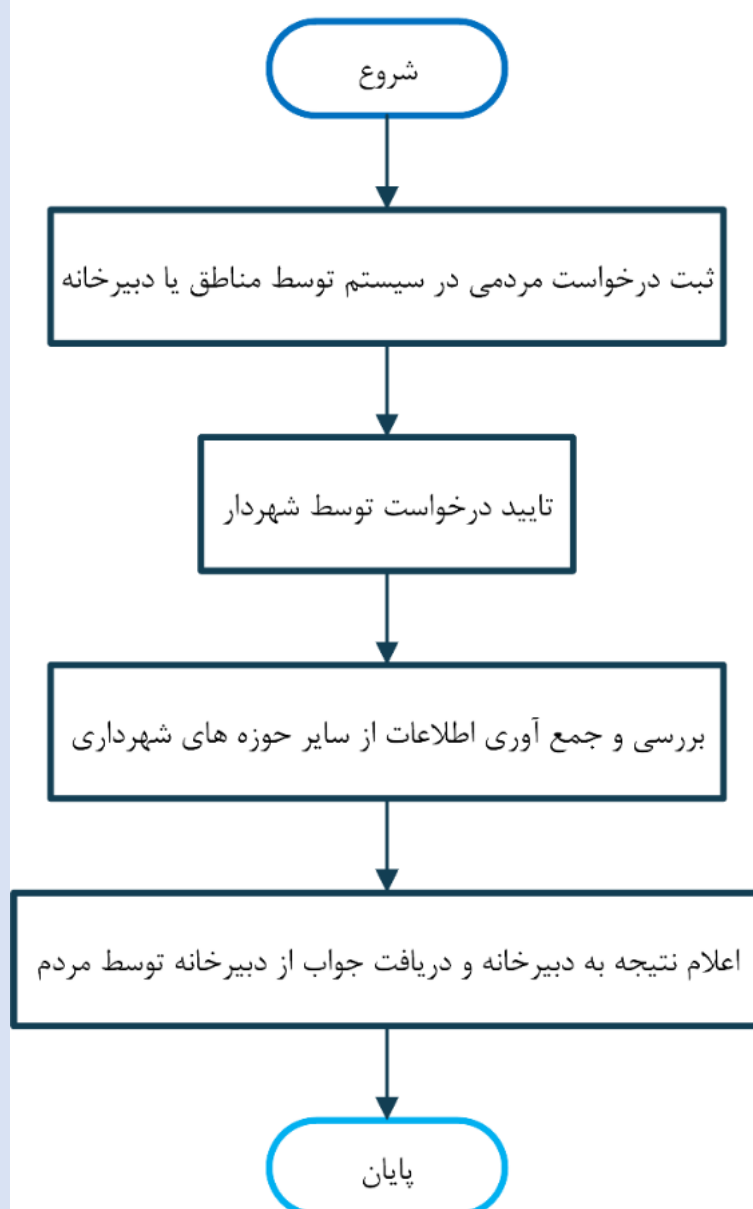


۱- عنوان خدمت: پاسخ‌گویی به استعلام‌های حقوقی ۲- شناسه خدمت			
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حقوقی	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	شرح خدمت	رسیدگی و اعلام نظر برای استعلامات حقوقی مردمی، دستگاه‌های قضایی و اداری

نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)		عموم شهروندان - دستگاه های قضایی و اداری	
	● شهری		○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:		○ تولد	○ آموزش
	○ تأسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج
	○ بازنشستگی		○ مدارک و گواهینامه ها	○ وفات
	○ ثبت مالکیت		○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت	
	○ تشخیص دستگاه		○ فرارسیدن زمانی مشخص	
	○ سایر: ...		○ رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- تمامی اسناد و مدارک موجود در حوزه شهرداری متناسب با پرونده	
جزئیات خدمت	قوانین و مقررات بالادستی		- 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	
			-	
نحوه دسترسی به خدمت	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		جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		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 (با ذکر نحوه دسترسی)	
	در مرحله درخواست خدمت			

[illegible]

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		

۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		برای جبران خسارت وارده به شهروندان در بلای طبیعی یا به دلیل احوال کاری کارکنان، غرامت پرداخت می‌شود.	
	نوع خدمت		عموم شهروندان	• خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)
	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 ○
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست شهروند - نامه‌ی کلانتری - دادخواست حقوقی	○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر
	قوانین و مقررات بالادستی		- قانون شهرداری‌ها - قانون مسئولیت مدنی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ● سالیه طور متوسط سالانه ۵۰ مورد غرامت پرداخت می‌شود.	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		به طور متوسط ارائه خدمت ظرف یک سال انجام می‌گردد.	
	تواتر		یکبار برای همیشه ○	مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری		در صورت مراجعه مستقیم شهروند به شهرداری، یکبار جهت درخواست و یک بار جهت دریافت غرامت مراجعه می‌کند. در صورت مراجعه شهروند به دادگستری، پس از طی شدن مراحل قانونی به شهرداری جهت دریافت غرامت مراجعه می‌کند.	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		ارایه	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:		اتوماسیون اداری	
	مراحل 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
	● 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 (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	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی ● 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 (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

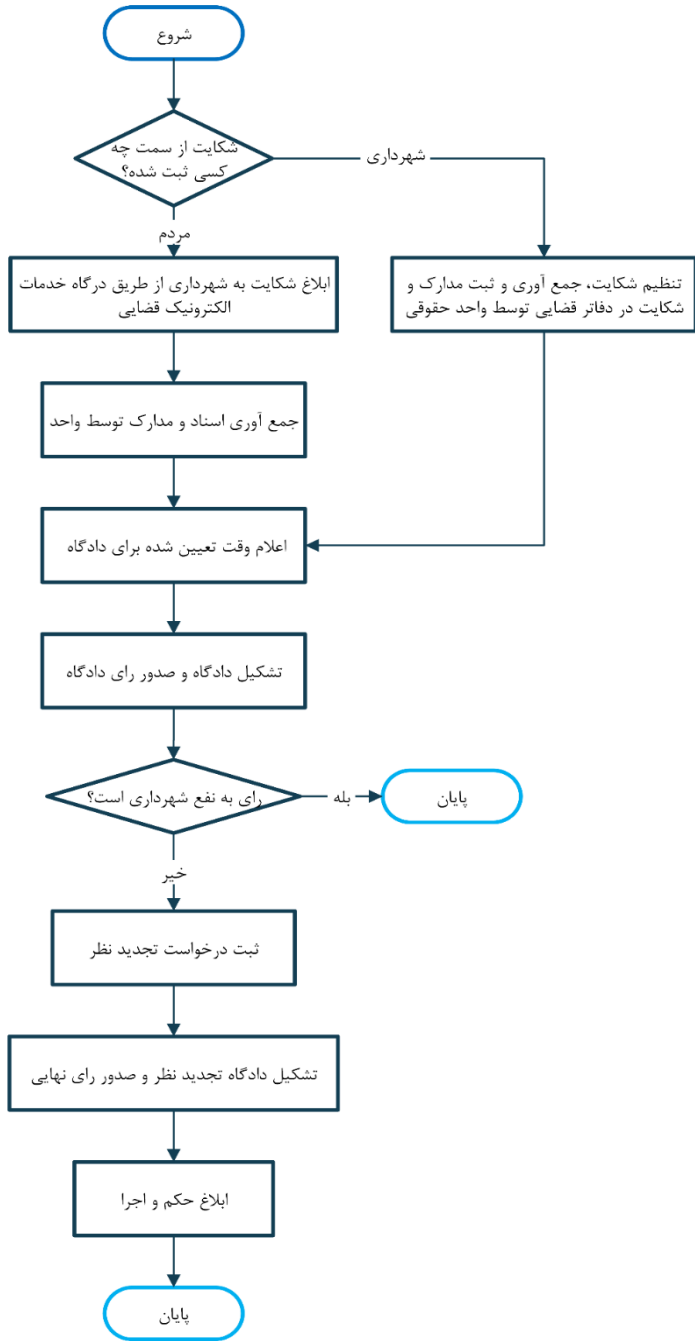
				○ سایر	○ سازمان های تابعه
		○ ندارد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت			
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان ○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	● غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر 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 موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
					برخط: onlin دستای: Batic)
	دادگستری	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	شرکت بیمه	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان تابعه	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
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 غرامت				
	مراجعه شهروند به دادگستری				
	۱. دریافت اخطاریه از دادگستری				
	۲. شرکت طرفین در جلسات رسیدگی و کارشناسی				
۳. صدور رأی					
۴. صدور معرفی نامه به بیمه در صورت اثبات خسارت					
۴, ۱. مراجعه متقاضی به بیمه جهت دریافت غرامت					

توضیحات	کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	جبران خسارت شهروندان - مراجعه شهروند به شهرداری جبران خسارت شهروندان - مراجعه شهروند به دادگستری
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ آقاي درختی _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ اداره حقوقی _____

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به پرونده‌های حقوقی و کیفری ۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد حقوقی	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور
شرح خدمت	رسیدگی به دادخواست‌ها و شکایات از طرف اشخاص غیر علیه شهرداری یا از طرف شهرداری علیه افراد غیر

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 -	
	● شهری		○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	
	○ تأسیسات شهری		○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر	
	○ 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 - 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 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	
۵- جزئیات خدمت	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	
	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	○ غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	در مرحله درخواست خدمت		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	○ غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر	
	در مرحله درخواست خدمت		مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	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 ○ سازمان های تابعه	
	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 ○ سازمان های تابعه	
	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 ○ سازمان های تابعه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر	

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	غیر الکترونیکی	نیاز ضرورت مراجعه حضوری	● سایر (درگاه خدمات الکترونیکی قضایت جهت دادخواست‌ها و شکایات)	
			○ جهت احراز اصالت فرد	○ مراجعه به دستگاه:
			○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق
			○ سایر	○ سازمان های تابعه
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ ندارد	
			○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)
			○ پست الکترونیک	○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
			ماهیت خدمت	
			○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	
غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	نیاز ضرورت مراجعه حضوری	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
			○ پست الکترونیک	
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس	
			○ دفاتر پیشخوان	
			شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	○ عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان	
			○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
			○ مراجعه به دستگاه:	
			○ شهرداری مرکز	
			○ شهرداری مناطق	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	استعلام	
			استعلام الکترونیکی	
			Batch	
			○	
			○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دیگر	
			نام سامانه های دیگر	
			فیلدهای مورد تبادل	
			مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
			استعلام الکترونیکی	
۹- عنوانین فرایندهای خدمت	۹- عنوانین فرایندهای خدمت	۹- عنوانین فرایندهای خدمت	○ دستگاه	
			○ مراجعه کننده	
			○ دستگاه	
			○ مراجعه کننده	
			○ دستگاه	
۱۰- اعلام وقت تعیین شده برای دادگاه	۱۰- اعلام وقت تعیین شده برای دادگاه	۱۰- اعلام وقت تعیین شده برای دادگاه	○ دستگاه	
			○ مراجعه کننده	
			○ دستگاه	
			○ مراجعه کننده	
			○ دستگاه	

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

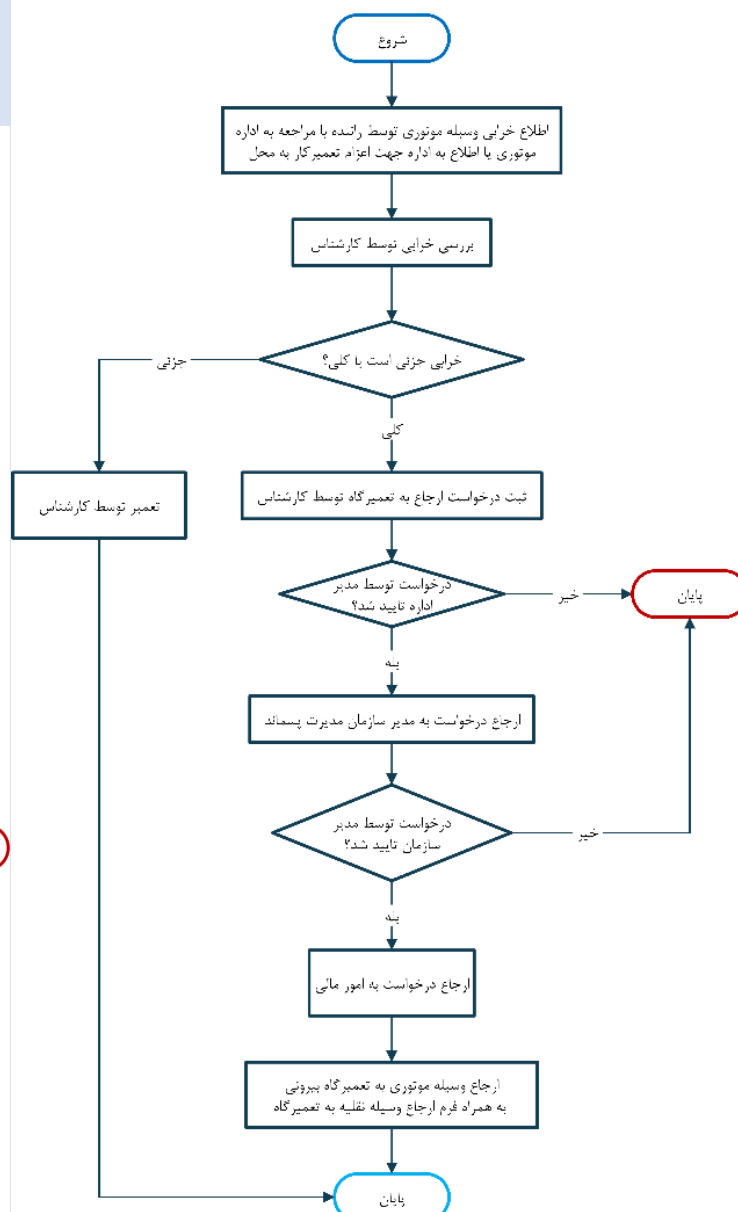
۹-خوشه خدمت پشتیبانی و تدارکات

۱- عنوان خدمت: پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: سازمان مدیریت پسماند- اداره موتور و تعمیرات شهری و سازمان حمل و نقل بار و مسافر		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	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.	
مشخصات خدمت	نوع خدمت	رانندگان وسایل نقلیه شهرداری مرکزی، شهرداری مناطق و سازمان مدیریت پسماند و رانندگان ناوگان اتوبوس 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	O روستایی • شهری	
	رویداد مرتبط با:	O تولد O آموزش O سلامت O مالیات • کسب و کار O تامین اجتماعی O ثبت مالکیت O تاسیسات شهری O بیمه O ازدواج O بازنشستگی O مدارک و گواهینامه ها O وفات O سایر	
	نحوه آغاز خدمت	• تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه (اتوبوس و تامین سوخت) O فرارسیدن زمانی مشخص O رخداد رویدادی مشخص O سایر: ...	
	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 O فصل O 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 ارایه خدمت:	ارایه خدمات جزئی در اداره موتوری ۵ ساعت طول می کشد و در صورت ارجاع به تعمیرگاه، تعمیر وسیله نقلیه ۵-۳ 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	O یکبار برای همیشه مستمر بار در: O ماه O فصل • سال	
	تعداد بار حضوری مراجعه	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	
جزئیات خدمت	هزینه خدمت گیرندگان	هزینه (مبالغ) 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	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:	
	مراحل خدمت	نوع ارائه O الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O تلفن همراه (برنامه کاربردی) O ارسال پستی رسانه ارتباطی خدمت	
	۱- نحوه دسترسی به خدمت	O الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O تلفن همراه (برنامه کاربردی) O ارسال پستی	

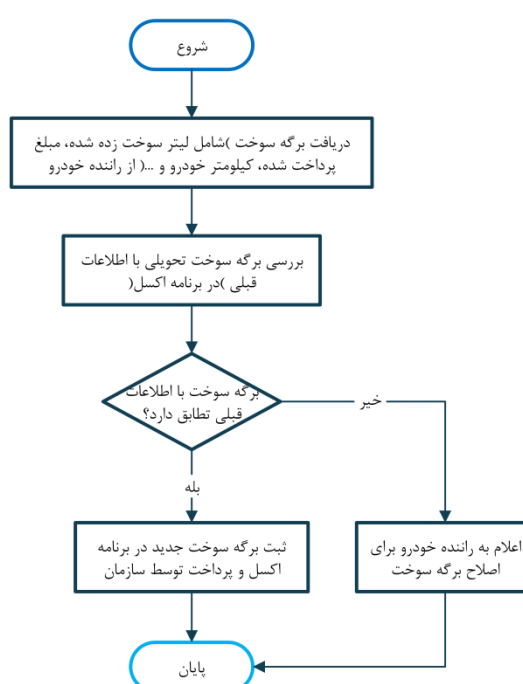
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
						Batch	
	اتوماسیون اداری	نامه و مدارک				○	○
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	توقفگاه سازمان واقع در میدان امام حسین	-	توضیح: نامه	-	○	○	دستگاه مراجعه کننده
	تعمیر وسیله نقلیه در اداره موتوری						

توضیحات	۱- اطلاع خرابی وسیله موتوری توسط راننده با مراجعه به اداره موتوری 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
	- کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.

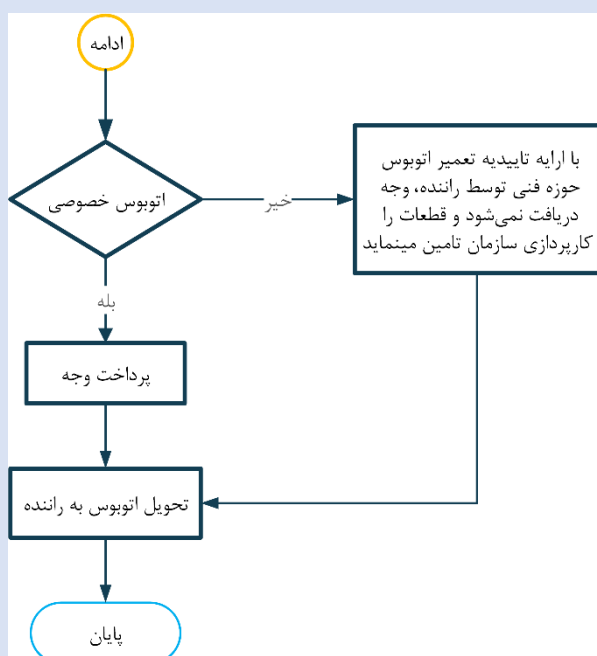
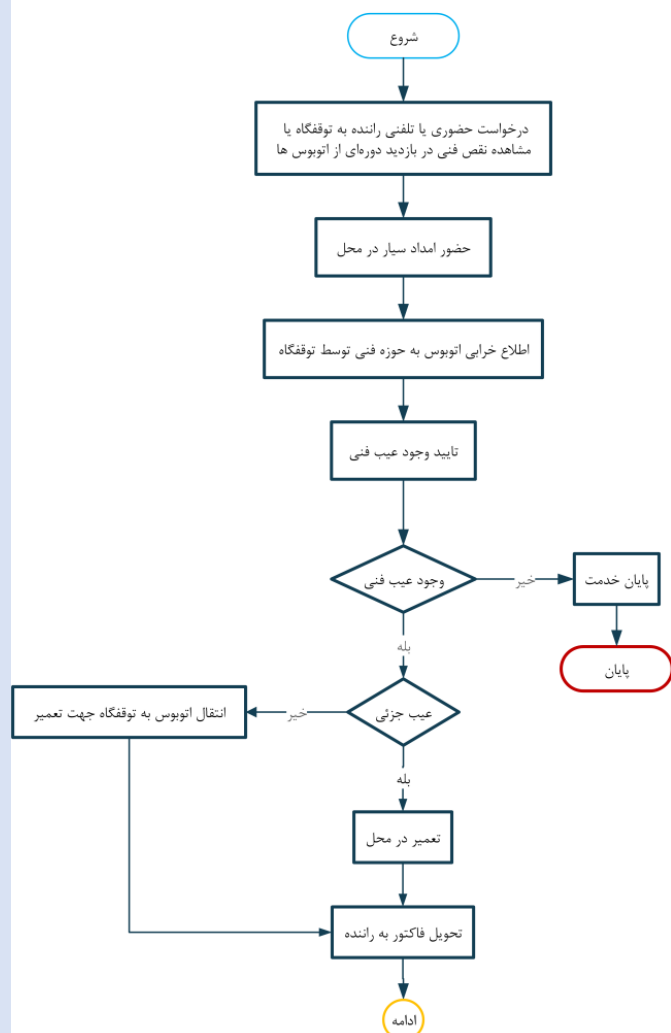
پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه - تعمیر وسیله نقلیه در اداره موتور



پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه - تامین سوخت خودرو



پشتیبانی فنی و نگهداری وسایل نقلیه - تعمیر اتوبوس



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای عباسی
آقای باقری

تلفن:

پست الکترونیک:

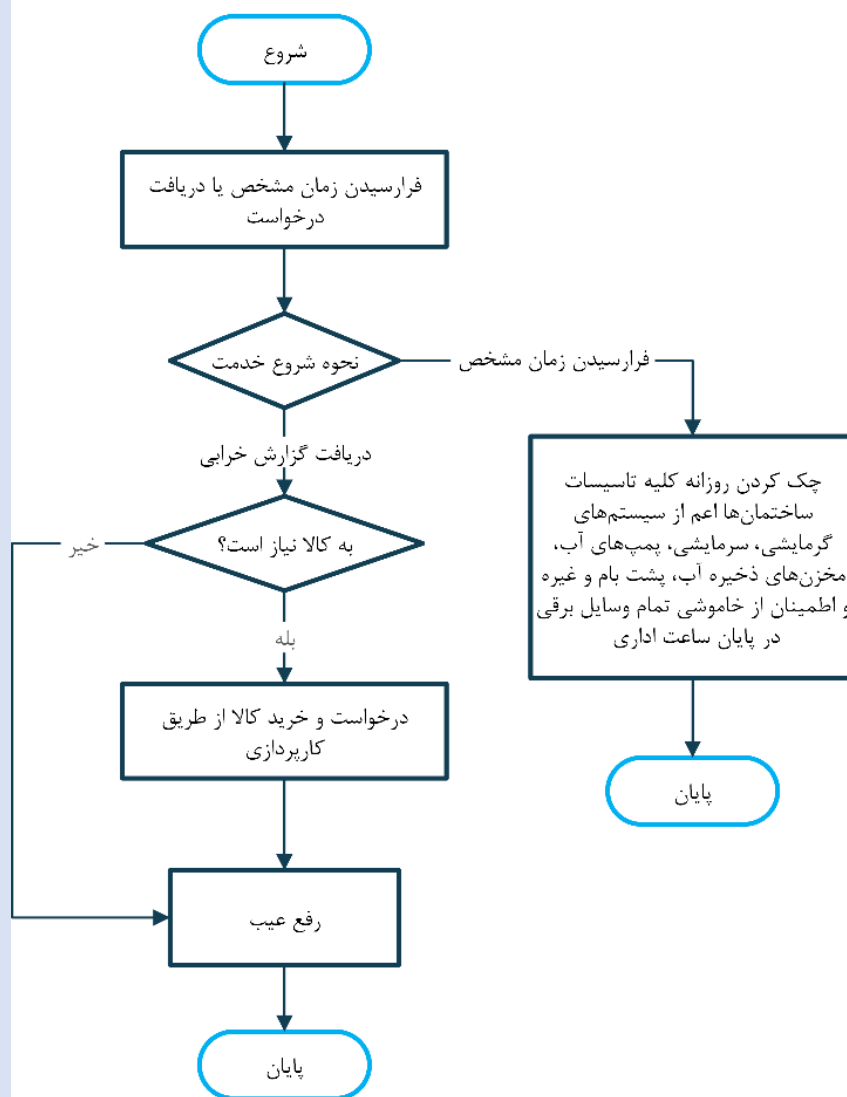
واحد مربوط:

اداره موتوری و تعمیرات شهرداری
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.)										
۳- ارائه دهنده	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		نگهداری کلیه تاسیسات اعم از برقی، سرمایشی، گرمایشی و ... در اماکن شهرداری و بیمه نمودن ساختمان های شهرداری (بیمه آتش سوزی)							
	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		روستایی		● شهری					
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات	
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ کسب و کار	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص			
			○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		-							
	قوانین و مقررات بالادستی		- قانون بهینه سازی مصرف انرژی							
	۵- جزئیات 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 خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک				
		-		-		○				
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:		-							
	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					
					○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (بازنحوه 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								
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						

۳۲۲

نگهداری ساختمان ها و اماکن شهرداری



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقایبرزگر

تلفن:
۰۹۱۳۲۵۸۷۵۲۲

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
مدیریت سرمایه انسانی

۱۰-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.)									
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور								
	شرح خدمت								
	نوع خدمت								
	سطح خدمت								
	رویداد مرتبط با:								
	نحوه آغاز خدمت								
	مدارک لازم برای انجام خدمت								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان							
متوسط مدت زمان ارایه 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									
۶- نحوه دسترسی به خدمت		در مرحله اطلاع رسانی خدمت							
	در مرحله غیرالکترونیکی								
	در مرحله درخواست خدمت								

		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (اتوماسیون اداری و شبکه‌ی دولت)					
		غیرالکترونیکی ○	ضرورت در مراجعه	○ 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 ● غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر (باذکر نحوه دسترسی)				
		غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت خدمت				
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(صدا و سیما و از طریق بیلبرد)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه				
		غیرالکترونیکی ○	ضرورت در مراجعه	○ 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					
	خبرنامه الکترونیکی داخلی	-					
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: onlin دستای Batac)	استعلام الکترونیکی دستای Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
	صدا و سیما	-	-	-	○	○	○
	خبرگزاری ها	-	-	-	○	○	○
	مطبوعات	-	-	-	○	○	○
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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						

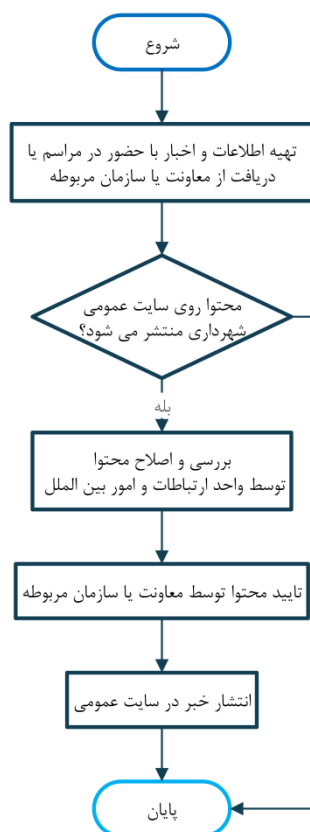
اطلاع رسانی با حضور در برنامه های صدا و سیما

۱. هماهنگی با مسئولین طبق زمانبندی متناسب با رویدادها
۲. حضور مسئول مربوطه در استدیو
۳. ضبط برنامه

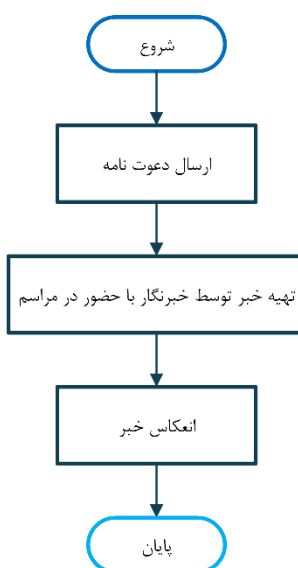
توضیحات

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.

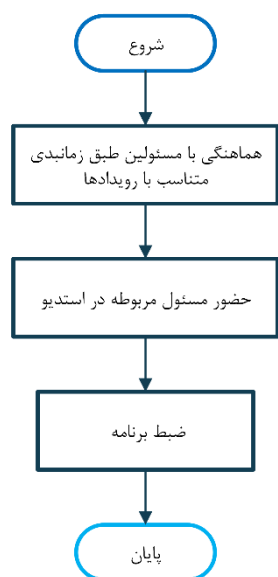
اطلاع رسانی - انتشار خبر در سایت شهرداری



اطلاع رسانی - انتشار اخبار و اطلاعات در صدا و سیما و خبرگزاری ها و مطبوعات



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



۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

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

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

مدیریت ارتباطات و امور بین الملل

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)													
۴- مشخصات خدمت	۱- آرایه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، ارتباطات و امور بین الملل											
		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری های کشور											
	شرح خدمت	برنامه‌ریزی، هماهنگی و مکاتبه و هرگونه اقدام لازم جهت تدارک سفر و اعزام هیئت‌ها											
	نوع خدمت	● بین‌المللی		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)									
	سطح خدمت	○ شهری		● بین‌المللی									
	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		- 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									
۵- جزئیات خدمت	قوانین و مقررات بالادستی		- قانون نظارت بر مسافرت‌های خارجی کارکنان - دستورالعمل سفرهای خارجی کارکنان شهرداری										
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۱۰ مورد در: ○ ماه ● فصل ○ سال										
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		متوسط ۲ ماه										
	تواتر		یکبار برای همیشه ۱ بار در: ○ ماه ● فصل ○ سال										
	تعداد بار مراجعه حضوری		۳ الی ۴ بار										
۶- نحوه دسترسی به 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												
۶- 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		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (سیستم اتوماسیون اداری)								
○ غیرالکترونیکی			تلفن		○ 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)	
	○ غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
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)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
نام سامانه های دیگر	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
سیستم اتوماسیون اداری	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
شبکه دولت	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
نام دستگاه دیگر	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
وزارت امور خارجه	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
وزارت کشور	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
درخواست کارکنان یا دریافت دعوت نامه	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
در صورتی که دعوت نامه دریافت شده باشد :	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۲-۱- برگزاری جلسه و بررسی موضوع و تعیین افراد شرکت کننده	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۲-۲- اطلاع رسانی به افراد منتخب	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۳- در صورتی که درخواست آمده باشد و دعوت نامه دریافت نشده باشد:	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۱-۳ ادامه گام ۴	○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	

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 هزینه‌های سفر و پرداخت			
۶-۴- تهیه بلیط و انجام تدارکات سفر			
۶-۵- تکمیل فرم‌های 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			
فراهم نمودن تشریفات اعزام هیئت ها			
۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: ارتباطات و امور بین الملل
آقای عاشق توسی			

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		۱- عنوان خدمت: انعقاد تفاهم نامه های بین المللی	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	

۴- مشخصات خدمت	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		عموم شهروندان ○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)			
	سطح خدمت		○ شهری ● بین المللی ○ 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		● تشخیص دستگاه ● سایر: پیشنهاد دیگر دستگاه ها			
	قوانین و مقررات بالادستی		دستورالعمل تعاملات و ماموریت های شهرداری ها راهنمای تفصیلی خواهرخواندگی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		حدود ۳۰۰ مورد در: ● ماه ○ فصل ○ سال حدود ۱۰ مورد در روز			
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		بین ۳ تا ۶ ماه			
	تواتر		○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال حداقل ۲ سال یکبار و حداکثر ۴ سال یکبار			
	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: https://yazd.ir/			
	مراحل خدمت		نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی ● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (رسانه های گروهی اعم از نشریات و فضای مجازی)			
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی ○ 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 (شبکه دولت (در مورد پیشنهاد از دیگر دستگاه های دولتی))			
	در مرحله درخواست خدمت		● غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب			
	در مرحله درخواست خدمت		○ ندارد			
	در مرحله درخواست خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
	در مرحله درخواست خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			

				○ 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) ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت			
در مرحله ارائه خدمت	● 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	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
	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
	وزارت امور خارجه	-	-	-	● برخط ○ onlin ○ دستی (Batch)
	وزارت کشور	-	-	-	● برخط ○ onlin ○ دستی (Batch)
	سفارت کشور طرف تفاهم نامه	-	-	-	● برخط ○ onlin ○ دستی (Batch)
	شورای اسلامی شهر	-	-	-	● برخط ○ onlin ○ دستی (Batch)
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۷- دریافت و ثبت درخواست یا پیشنهاد اعم از بیرونی یا داخلی یا تشخیص دستگاه در اتوماسیون اداری				
	۸- بررسی پیشنهاد در کارگروه مربوطه در شهرداری				
	۹- در صورت تصویب نهایی در شهرداری: استعلام از وزارت امور خارجه				
	۱۰- در صورت پاسخ مثبت استعلام: طرح موضوع در شورای اسلامی شهر جهت تصویب				
	۱۱- در صورت تصویب: انجام مکاتبات با وزارت امور خارجه، وزارت کشور و سفارت کشور طرف دیگر تفاهم نامه				
	۱۲- در صورت تایید نهایی: هماهنگی با کشور طرف دیگر تفاهم نامه، فراخوانی خدمت " برگزاری مراسم " و امضای تفاهم نامه				
	۱۳- اجرای بندهای تفاهم نامه، پیگیری و نظارت				

توضیحات	تصویب نهایی در گام ۳ در حال حاضر توسط رییس دستگاه (شهردار) انجام می شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	انعقاد تفاهم نامه های بین المللی
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ ارتباطات و امور بین الملل آقای عاشق طوس

۱- عنوان خدمت: برگزاری رویدادهای بین المللی	۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)
۴- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، واحد ارتباطات و امور بین الملل	

نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			
شرح خدمت		زمینه‌سازی و هماهنگی هرگونه اقدام برای انجام و تکمیل تشریفات در یک رویداد بین‌المللی	
نوع خدمت	• خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	جمع‌آوری	- مهمانان خارجی
سطح خدمت	○ شهری	• بین‌المللی	
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 ○ تشخیص دستگاه • فرارسیدن زمانی مشخص • رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...		
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 شهرداری‌ها مصوبه مرکز اطلاع‌رسانی و امور بین‌الملل وزارت کشور		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین کمتر از ۱۰ مورد در: ○ ماه • فصل ○ سال همایش‌ها 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 خدمت (رایال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
گیرندگان	هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های داخلی	خزانه	• مهمانان داخلی: الکترونیک • مهمانان خارجی: حضوری
	هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های 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 همایش‌ها از سایت شهرداری یزد	
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	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان‌های تابعه
○ ندارد			

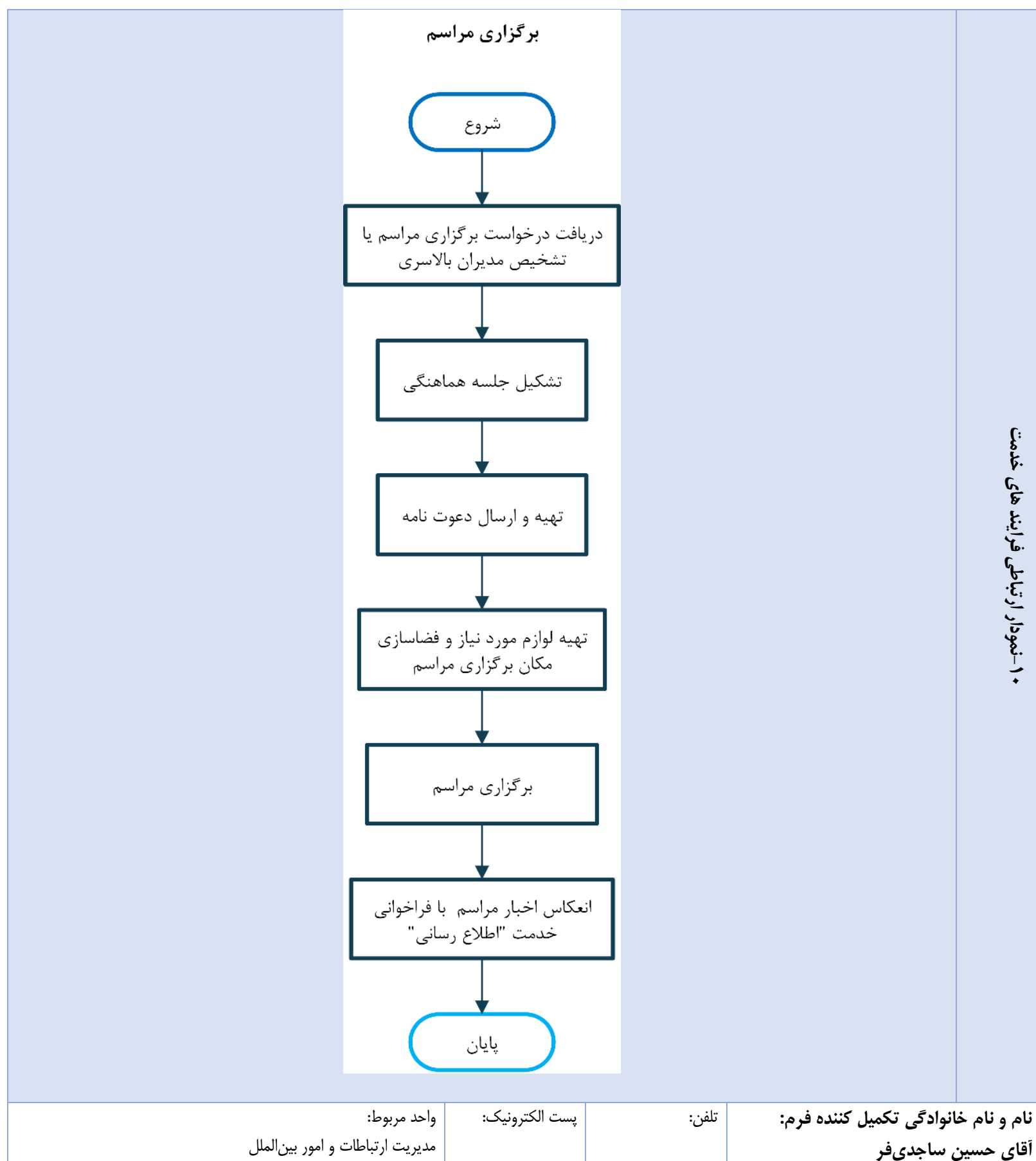
۹-عنوان	مهمانان خارجی										
	۴۱-ارجاع نامه مربوطه به مدیر تشریفات										
	۵۱-تایید مهمانان										
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:					
	اداره اطلاعات	-	شرح: استعلام	-	○	●	دستگاه				
	وزارت کشور	-	شرح: دریافت حکم ماموریت	-	○	○	دستگاه				
	وزارت امور خارجه	-	-	-	○	○	دستگاه				
۷-ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
	سیستم اتوماسیون اداری	-					○	○	○		
	شبکه دولت	-					○	○	○		
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	ضرورت مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		مراجعه به دستگاه:				
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		● سایر ماهیت خدمت		○ شهرداری مرکز				
			○ سایر ماهیت خدمت		○ سازمان های تابعه		○ شهرداری مناطق				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● غیرالکترونیکی	ضرورت مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		مراجعه به دستگاه:				
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		● سایر ماهیت خدمت		○ شهرداری مرکز				
			○ سایر ماهیت خدمت		○ سازمان های تابعه		○ شهرداری مناطق				
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	ضرورت مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد		○ جهت احراز اصالت مدرک		مراجعه به دستگاه:				
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		● سایر ماهیت خدمت		○ شهرداری مرکز				
			○ سایر ماهیت خدمت		○ سازمان های تابعه		○ شهرداری مناطق				
○ ندارد											
اینترنیتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● پست الکترونیک	● اینترانتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)								
			● سایر (تلفن)								

۱۶- هماهنگی با حراست و امور بین الملل ۱۷- اخذ مجوز از دستگاه‌های نظارتی ۱۸- در صورت لزوم هماهنگی با سفارت مربوطه در ایران ۱۹- هماهنگی با وزارت امور خارجه در یزد جهت اعزام نماینده ۲۰- هماهنگی ملاقات‌های مدعوین، اقامت، هدایا و برنامه‌های جانبی ۲۱- حضور مهمانان و انجام برنامه‌ها همایش و مراسم ۲۲- ارجاع نامه مربوطه به مدیر تشریفات ۲۳- تایید مراسم ۲۴- هماهنگی جهت محل برگزاری، کارپردازی و ... ۲۵- هماهنگی با روابط عمومی ۲۶- هماهنگی برگزاری مراسم داخل سالن ۲۷- برگزاری همایش	
توضیحات:	
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	فراهم نمودن تشریفات رویدادهای بین المللی - مهمانان خارجی فراهم نمودن تشریفات رویدادهای بین المللی - همایش و مراسم
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای عاشق توسی	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: امور بین الملل و ارتباطات

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	۱- عنوان خدمت: برگزاری مراسم
نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

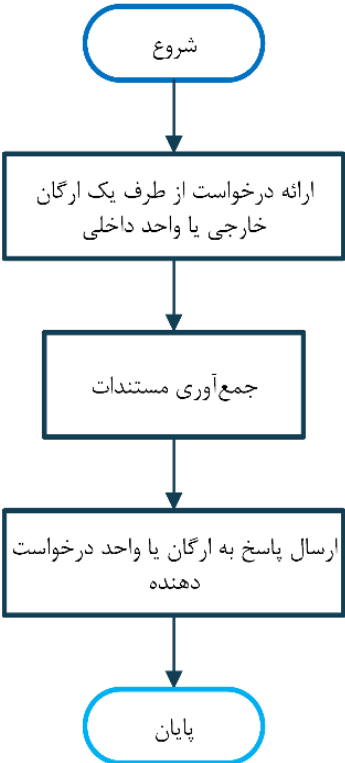
۳۳۶

	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) ○ پست الکترونیک ○ سایر
	در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت 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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)
		● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری
			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر (ماهیت خدمت) ● 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 الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۹- عناوین فرایندهای خدمت	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۱- دریافت درخواست برگزاری مراسم یا تشخیص مدیران بالاسری	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۲- تشکیل جلسه هماهنگی	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۳- تهیه و ارسال دعوت نامه	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۴- تهیه لوازم مورد نیاز و فضا سازی مکان برگزاری مراسم	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۵- برگزاری مراسم	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
۶- انعکاس اخبار مراسم با فراخوانی خدمت "اطلاع رسانی"	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. در مراسم متناسب با نوع مراسم از سایر ارگان ها مهمان دعوت می شود.	توضیحات	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل



۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواست اطلاعات										۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
نام دستگاه اجرایی:شهرداری یزد، مدیریت ارتباطات و اموربین الملل										نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور										
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت										ارائه آمار و عملکرد شهرداری به دیگر ارگان‌ها ازجمله استانداری، فرمانداری، ارشاد و ...									
	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 ○ تاسیسات شهری ○بیمه ○ازدواج ○ بازنشستگی ○مدارک و گواهینامه‌ها ○وفات ● سایر									
	نحوه آغاز خدمت										●تقاضای گیرنده خدمت ○تشخیص دستگاه ○سایر: ...									
	مدارک لازم برای انجام خدمت										- درخواست - مستندات									
	قوانین و مقررات بالادستی										قانون شهرداری‌ها									
	آمار تعداد خدمت گیرندگان										در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ارگان‌های نظارتی و اطلاع رسان									
	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 (ریال) به خدمت گیرندگان										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										
○ 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										
● ندارد										○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○پیام کوتاه										
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:										

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیر الکترونیکی	نیاز ضرورت بررسی	○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (خارجی: شبکه دولت، فکس – داخلی: اتوماسیون اداری)			
			○ 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 ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر				
	○ غیر الکترونیکی	نیاز ضرورت بررسی				
	● 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 (خارجی: شبکه دولت، فکس – داخلی: اتوماسیون اداری)				
نام سامانه های دیگر	○ غیر الکترونیکی	نیاز ضرورت بررسی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
	فیلدهای مورد تبادل					
	استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	شبکه دولت	-		○	○	
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 غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	-	-	-	○	○ دستگاه مراجعه کننده
	استانداری	-	-	-	○	○ دستگاه مراجعه کننده
	فرمانداری	-	-	-	○	○ دستگاه مراجعه کننده
	صداوسیما	-	-	-	○	○ دستگاه مراجعه کننده
	اداره ورزش و جوانان	-	-	-	○	○ دستگاه مراجعه کننده
۹- عناوین	۱- ارائه درخواست از طرف یک ارگان خارجی یا واحد داخلی					
	۲- جمع آوری مستندات					
	۳- ارسال پاسخ به ارگان یا واحد درخواست دهنده					

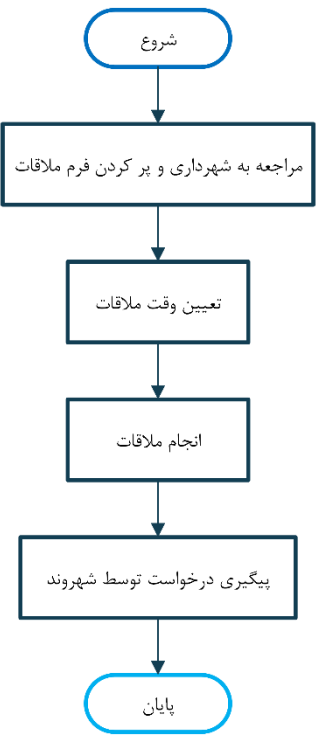
توضیحات	
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	پاسخگویی به درخواست اطلاعات  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[ارائه درخواست از طرف یک ارگان خارجی یا واحد داخلی] Request --> Documents[جمع آوری مستندات] Documents --> Response[ارسال پاسخ به ارگان یا واحد درخواست دهنده] Response --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسین ساجدی فر	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیر ارتباطات و امور بین الملل شهرداری

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳-۴	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، مدیریت ارتباطات و امور بین الملل								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	روابط عمومی پل ارتباطی بین مردم و شهرداری بوده و از طریق سامانه های ۱۳۷، شهربین و ملاقات مردمی پاسخگوی مشکلات مردم خواهد بود.								
	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 ○ 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: ...								
۵- جزئیات خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت								
	- فرم ملاقات (ملاقات مردمی)								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	- قانون شهرداری ها								
	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 ارایه خدمت:								
	بسته به نوع مشکل متغیر است.								
	تواتر								
	○ یکبار برای همیشه "مستمر" ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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 شهربین								
	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	الکترونیکی • اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (تبلیغات محیطی)								
	غیرالکترونیکی ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر								
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ 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)								
	در مرحله درخواست خدمت ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر								
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت ○ 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)								

	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				
		○ ندارد								
	در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	● تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد و اگذاری 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	○ 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		
							برخط (Batch)	دستای (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	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			
	اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی	-	-	-	○	○	○ دستگاه			
	استانداری	-	-	-	○	○	○ مراجعه کننده			
	فرمانداری	-	-	-	○	○	○ دستگاه			
	صداوسیما	-	-	-	○	○	○ مراجعه کننده			
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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 شهربین:									
	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 شهرپین در تمام مراحل امکان ردیابی درخواست از طرف کاربر وجود دارد.
توضیحات	ملاقات مردمی: ۱- مراجعه به شهرداری و پر کردن فرم ملاقات ۲- تعیین وقت ملاقات ۳- انجام ملاقات ۴- پیگیری درخواست توسط شهروند
	-
	پاسخگویی به مشکلات مردم - سامانه ۱۳۷ پاسخگویی به مشکلات مردم - سامانه شهرپین <pre> graph TD Start1([شروع]) --> Step1[نصب برنامه کاربردی] Step1 --> Step2[ثبت درخواست در برنامه همراه با متن و عکس] Step2 --> Step3[ارجاع به واحد مربوطه] Step3 --> Step4[بررسی توسط واحد مربوطه و ارسال پیام از طرف آن واحد] Step4 --> Step5[پاسخگویی به شهروندان در برنامه کاربردی شهرپین] Step5 --> End1([پایان]) </pre> <pre> graph TD Start2([شروع]) --> Step1[تماس شهروندان] Step1 --> Step2[پاسخگویی اپراتور] Step2 --> Step3[ثبت تماس] Step3 --> Step4[ارجاع به واحد مربوطه] Step4 --> Step5[بررسی توسط واحد مربوطه و ارسال پیام از طرف آن واحد] Step5 --> Step6[پیامک به شهروندان بابت اطلاع رسانی] Step6 --> End2([پایان]) </pre>

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

پاسخگویی به مشکلات مردم - ملاقات مردمی  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[مراجعه به شهرداری و پر کردن فرم ملاقات] B --> C[تعیین وقت ملاقات] C --> D[انجام ملاقات] D --> E[پیگیری درخواست توسط شهروند] E --> F([پایان]) </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای حسین ساجدی فر	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیر ارتباطات و امور بین الملل شهرداری

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳-۴	نام دستگاه اجرایی: مدیریت ارتباطات و امور بین الملل								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	مجموعه ی شهرداری در زمینه های مختلف با ارگان های مختلف همکاری می کند.								
	نوع خدمت		ارگان های دولتی		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)				
	سطح خدمت		استانی		● استانی ○ شهری ○ روستایی				
	رویداد مرتبط با:		تولد		○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ● کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت				
	تاسیسات شهری		بیمه		○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر				
	نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ● رخداد رویدادی مشخص				
	تشخیص دستگاه		سایر: ...						
	مدارک لازم برای انجام خدمت		قوانین و مقررات بالادستی		- نامه درخواست همکاری - گزارش عملکرد - دستورالعمل وزارت کشور				
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		متوسط مدت زمان		- در: ○ ماه ○ فصل ● سال - به طور متوسط سالانه ۱۰ مورد همکاری با سایر سازمان ها انجام می شود. - مدت زمان همکاری متناسب با نوع همکاری متغیر می باشد.				
۵- جزئیات خدمت	تواتر		تعداد بار مراجعه حضوری		○ یکبار برای همیشه - مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال -				
	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				
	الکترونیکی		الکترونیکی		● اینترنتی (yazdir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ سایر				
	غیرالکترونیکی		غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		در مرحله درخواست خدمت		○ 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)						
			غیرالکترونیکی	دکتر 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 درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر							
		● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	به دلیل 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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)					
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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)							
		● غیرالکترونیکی	دکتر 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				استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
						○	○		
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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			
						○	○		
۹- عناوین فرایندهای		-	-	-	○	○ دستگاه	○ مراجعه کننده		
								۷- دریافت درخواست همکاری یا رخداد رویداد مشخص	
									۸- تشکیل جلسه هماهنگی
توضیحات	ن	۱۰- تهیه گزارش عملکرد و ارسال آن به طرف های همکاری							
		کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.							

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت				همکاری با سایر ارگان ها و سازمان ها <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[دریافت درخواست همکاری یا رخداد رویداد مشخص] Request --> Meeting[تشکیل جلسه هماهنگی] Meeting --> Tasks[انجام وظایف محوله] Tasks --> Report[تهیه گزارش عملکرد و ارسال آن به طرف های همکاری] Report --> End([پایان]) </pre>	
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای ساجدی فر	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	

۱۱-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.)	
۴- مشخصات خدمت	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	ارائه خدمات رفاهی اعم از برنامه‌ریزی سفر، بن کارت سبد 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	○ 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	
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ 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: ○ ماه ○ فصل ○ سال کلیه کارکنان شهرداری کلیه فرزندان کارکنان شهرداری (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)	
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	نیم ساعت (پایش سلامت پرسنل)	
۵- جزئیات خدمت	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● 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 بیماری‌های خاص یا حضور برای پایش سلامت) - دوبار (یکبار ارائه درخواست و یکبار دریافت معرفی نامه) (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)	
	هزینه ارایه 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 سلامت (پایش سلامت پرسنل)	
۶- 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)	
		○ 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) ○ 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری): در موارد خاص مانند کمک هزینه درمان و تحصیلی			
		غیرالکترونیکی دیگر ضرورت مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: کم شدن حجم ورود اطلاعات در کارتابل معاون و دبیرخانه (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل) ○ 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 ○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر			
		غیرالکترونیکی ماهیت خدمت (بازدید و عقد قرارداد در مورد محل های اقامتی و فروشگاه ها، برگزاری جلسات رفاه، صدور انواع بن و ...) نبود زیر ساخت مناسب (ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل)			
	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: 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 سبد کالا، کمک هزینه تحصیلی، کمک هزینه بیماری خاص،			
		غیرالکترونیکی دیگر ضرورت مراجعه حضوری ○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر: ارائه بن ○ مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			
		استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر			
		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۹- عناوین فرآیندهای	نام دستگاه دیگر (پایش سلامت)	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر			
		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۱- استعلام قیمت از مراکز ارائه دهنده تسهیلات رفاهی مانند محل های اقامتی، فروشگاه ها، باشگاه های ورزشی و مراکز ارائه دهنده خدمات آموزشی	نام دستگاه دیگر (پایش سلامت)	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر			
		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۲- برگزاری جلسه، انجام بازدید و تهیه گزارش در صورت نیاز	نام دستگاه دیگر (پایش سلامت)	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر			
		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
۳- تایید توسط جلسه رفاه یا معاونت برنامه ریزی	نام دستگاه دیگر (پایش سلامت)	نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر			
		نام سامانه های دیگر دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی

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

ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - برنامه ریزی سفر، ارائه بن، ارائه خدمات ورزشی و ارائه خدمات آموزشی به فرزندان پرسنل

```

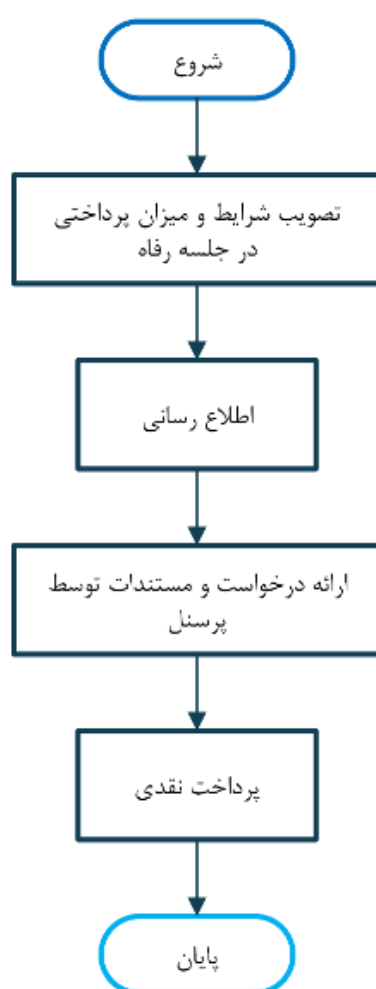
graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[استعلام قیمت از مراکز ارائه دهنده تسهیلات رفاهی  
مانند محل های اقامتی، فروشگاه ها، باشگاه های ورزشی و  
مراکز ارائه دهنده خدمات آموزشی]
    Step1 --> Step2[برگزاری جلسه، انجام بازدید و تهیه  
گزارش در صورت نیاز]
    Step2 --> Step3[تایید توسط جلسه رفاه یا معاونت  
برنامه ریزی]
    Step3 --> Step4[عقد قرارداد یا تفاهتنامه]
    Step4 --> Step5[اطلاع رسانی]
    Step5 --> Step6[ثبت نام  
در صورت نیاز]
    Step6 --> Step7[ارائه معرفی نامه یا بن]
    Step7 --> End([پایان])
          
```

ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - پایش و ارتقاء سلامت کارکنان

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد]
    Step1 --> Step2[ارائه برنامه زمان بندی و اطلاع رسانی]
    Step2 --> Step3[اجرا توسط پیمانکار  
همچون آزمایشهای خون، طب کار، میدانی]
    Step3 --> Step4[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"]
    Step4 --> Step5[وارد کردن نتایج در سامانه سلامت]
    Step5 --> Step6[ارائه خدمات پشتیبانی  
همچون رصد، پیگیری، معرفی به پزشک  
متخصص یا باشگاه ورزشی]
    Step6 --> End([پایان])
          
```

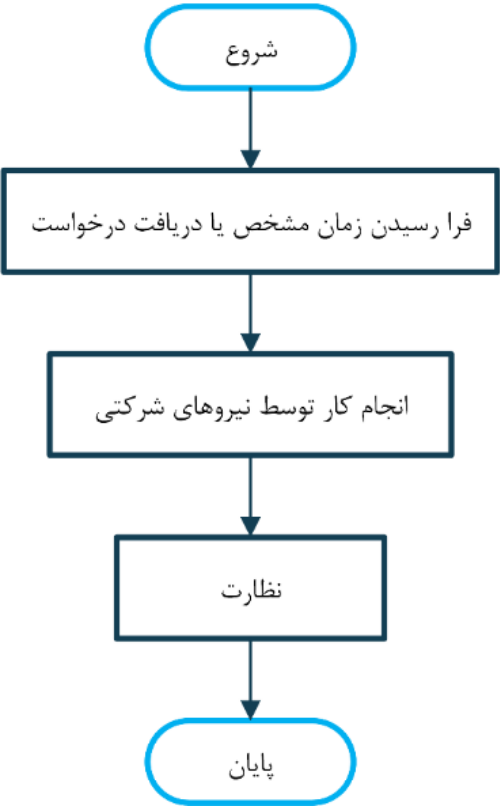
ارائه تسهیلات رفاهی به کارکنان - کمک هزینه تحصیلی و بیماری های خاص



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.)			
۴- 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		
۵- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	ارائه خدمات عمومی مانند نظافت و پذیرایی به کارکنان		
	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 سلامت O مالیات O کسب و کار O تامین اجتماعی O ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	• تقاضای گیرنده خدمت • فرارسیدن زمانی مشخص O رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	O تاسیسات شهری O بیمه O ازدواج O بازنشستگی O مدارک و گواهینامه ها O وفات • سایر	
	قوانین و مقررات بالادستی	- شاخص های خدمات عمومی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: O ماه O فصل O سال کلیه کارکنان شهرداری	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	-	
۵- جزئیات خدمت	تواتر	O یکبار برای همیشه مستمر در: O ماه O فصل • سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	هزینه O (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	-	
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	-	
۶- نحوه دسترسی به	مراحل خدمت نوع ارائه O الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک O تلفن گویا یا مرکز تماس O سایر (اتوماسیون اداری)		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت O غیرالکترونیکی O تلفن O پست O پیام کوتاه O مراجعه به دستگاه: O شهرداری مرکز O شهرداری مناطق O سازمان های تابعه		
در مرحله درخواست خدمت	ندارد •		
	O الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک • تلفن گویا یا مرکز تماس O دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: O عناوین مشابه دفاتر پیشخوان O سایر (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)		

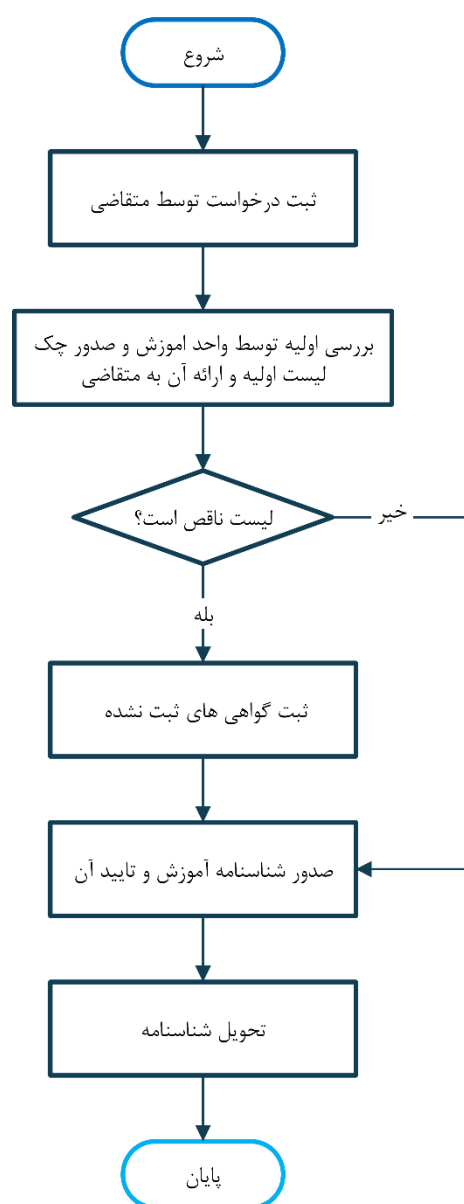
		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	غیرالکترونیکی	○ ندارد (پذیرایی کارمندان عادی)	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
		در مرحله 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)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: ماهیت خدمت (نظافت، پذیرایی)	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ غیرالکترونیکی	○ الکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر: ماهیت خدمت	○ 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:	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه ○ سایر:
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی
۹- عنوان	فرارسیدن زمان مشخص یا دریافت درخواست	انجام کار توسط نیروهای شرکتی	نظارت	-	-	-	-	-
توضیحات	-	-	-	-	-	-	-	-

ارائه خدمات عمومی به کارکنان  <pre> graph TD A([شروع]) --> B[فرا رسیدن زمان مشخص یا دریافت درخواست] B --> C[انجام کار توسط نیروهای شرکتی] C --> D[نظارت] D --> E([پایان]) </pre>				۱۰-نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای محبوبیان		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: مدیریت سرمایه انسانی	

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۴-۱	ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی								
		نام دستگاه مادر: سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه شناسنامه آموزش پرسنل مطابق درخواست آن‌ها							
	نوع خدمت		کارکنان شهرداری	مدارک و گواهی‌ها	○ 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	○ کسب و کار	○ تامین اجتماعی	○ ثبت مالکیت	
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه	○ ازدواج	○ بازنشستگی	● مدارک و گواهی‌نامه‌ها	○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص			
			○ تشخیص دستگاه		○ سایر: اعلام سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- لیست گواهی‌های آموزشی							
	قوانین و مقررات بالادستی		-							
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۶۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال						
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		متوسط ۱ روز								
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال								
تعداد بار مراجعه حضوری		۱ بار								
هزینه ارائه 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								
۶- نحوه دسترسی به خدمت			-							
	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: سامانه جام							
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت					
			○ الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)					
			○ غیر الکترونیکی		تجهیزات مورد نیاز	○ 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		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			

توضیحات	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی	○ الکترونیکی</
---------	---	--------------	---	---	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------------

ارائه شناسنامه آموزش

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
دکتر شبانی

تلفن:

پست الکترونیک:

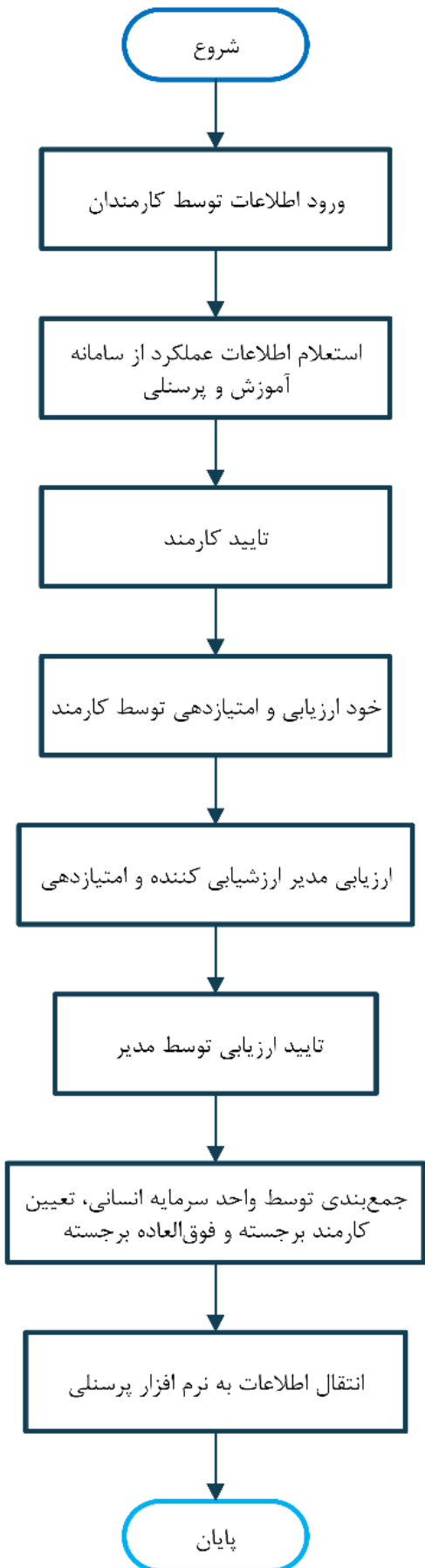
واحد مربوط:

معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

۱- عنوان خدمت: ارائه گزارش عملکرد کارکنان		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	نام دستگاه		
شرح خدمت	ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس دستورالعمل در طی یک سال در جهت برقراری فوق‌العاده برجستگی، تمدید قرارداد و تعیین کارمند برجسته		
نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	کارکنان شهرداری	کارکنان
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	- فرم ارزیابی - مدارک آموزشی - تقدیرنامه - مقاله - سابقه تدریس		
قوانین و مقررات بالادستی	بخش‌نامه شماره ۱۸۰۳/۱۹۴۱۵۵ مورخ ۸۳/۱۰/۲۰، ابلاغ فرم دستورالعمل نظام جدید ارزشیابی کارکنان دولت		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۱۰۰۰ نفر در: ○ ماه ○ فصل ● سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۳ ماه		
تواتر	○ یکبار برای همیشه	... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	-		
هزینه ارایه 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 ارزیابی عملکرد کارکنان (PASMasteR)	
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
● الکترونیکی	● اینترنتی (سایت داخلی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
○ غیرالکترونیکی	○ حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ ندارد	

۱- نحوه دسترسی به خدمت

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 (اتوماسیون اداری)			
	غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ شهرداری ○ مرکز	
	● ندارد				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر			
	○ غیرالکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)			
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ 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: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)			
	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ شهرداری ○ مرکز	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			
	سامانه پرسنلی	-			
	سامانه آموزش (جام)	-			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	-	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	۱- ورود اطلاعات توسط کارمندان				
	۲- استعلام اطلاعات عملکرد از سامانه آموزش و پرسنلی				
	۳- تایید کارمند				
	۴- خود ارزیابی و امتیازدهی توسط کارمند				
	۵- ارزیابی مدیر ارزشیابی کننده و امتیازدهی				
	۶- تایید ارزیابی توسط مدیر				
	۷- جمع بندی توسط واحد سرمایه انسانی، تعیین کارمند برجسته و فوق العاده برجسته				
	۸- انتقال اطلاعات به نرم افزار پرسنلی				

توضیحات	-
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	ارائه گزارش عملکرد کارکنان  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ورود اطلاعات توسط کارمندان] Step1 --> Step2[استعلام اطلاعات عملکرد از سامانه آموزش و پرسنلی] Step2 --> Step3[تایید کارمند] Step3 --> Step4[خود ارزیابی و امتیازدهی توسط کارمند] Step4 --> Step5[ارزیابی مدیر ارزشیابی کننده و امتیازدهی] Step5 --> Step6[تایید ارزیابی توسط مدیر] Step6 --> Step7[جمع بندی توسط واحد سرمایه انسانی، تعیین کارمند برجسته و فوق العاده برجسته] Step7 --> Step8[انتقال اطلاعات به نرم افزار پرسنلی] Step8 --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای یاسر دهقان	تلفن: ۰۹۱۳۲۵۸۴۱۲۵ 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.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	
	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	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)
	سطح خدمت	روستایی ○	شهری ●
	رویداد مرتبط با:	تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت ○	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	- درخواست - فیش حقوقی (ارائه معرفی‌نامه جهت دریافت تسهیلات قرض‌الحسنه)	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین‌نامه ماموریت اداری	
	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)	
	۵- جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	در حد چند دقیقه تا چند ساعت
تواتر		○ 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 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:		
	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 (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
● ندارد			

توضیحات	عنوانین فرآیندهای	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)					
		۳- صدور گواهی و ثبت در دبیرخانه در صورت لزوم					
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
					برخط: onlin	دستای (Batch)	
					○	○	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	شبكة دولت (گواهی اشتغال به کار)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
						برخط: onlin	دستای (Batch)
						○	○
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	● الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		
					○ ارسال پستی		
					○ پیام کوتاه		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	● الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		
					○ ارسال پستی		
					○ پیام کوتاه		
در مرحله درخواست خدمت	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	● الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		
					○ ارسال پستی		
					○ پیام کوتاه		

ارائه گواهی به کارکنان <pre> شروع ↓ ارائه درخواست و ثبت در دبیرخانه در صورت الکترونیکی نبودن ↓ 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) ↓ صدور گواهی و ثبت در دبیرخانه در صورت لزوم ↓ پایان </pre>				۱- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	آقای نادرزاده آقای محرابی خانم ملک
		۰۹۱۳۱۵۷۳۰۷۷ ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱		مسئول حقوق و دستمزد کارشناس حوزه معاونت مالی اقتصادی کارشناس حوزه مدیریت سرمایه انسانی	

۱- عنوان خدمت: اعزام به ماموریت		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	۱	

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		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		کارکنان شهرداری				
	سطح خدمت		● شهری		○ روستایی				
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت		○ تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ● سایر				
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه		○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص				
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست - ماموریت ساعتی و روزانه: ابلاغ انجام کار						
	قوانین و مقررات بالادستی		- آیین‌نامه ماموریت اداری						
	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان		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		○ یکبار برای همیشه یکبار برای هر ماموریت ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال						
تعداد بار مراجعه حضوری		ماموریت روزانه: حداقل یک بار ماموریت از و به: حداقل سه بار							
هزینه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان		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:		سامانه اتوماسیون اداری (سیستم دبیرخانه)						
	مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت				
	در مرحله اطلاع‌رسانی خدمت		● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)				
			○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر				
			○ 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 شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان					
				○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	● سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)		
		○ پست الکترونیک	○ سایر		
	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● الکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان	
در مرحله ارائه خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ پست الکترونیک	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	
	○ غیرالکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان	
	● الکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس	○ دفاتر پیشخوان	○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان	
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	○ جهت احراز اصالت فرد	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ سایر
		○ جهت احراز اصالت فرد	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ سایر
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	
	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	سامانه حضور و غیاب	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت
		توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت
	سیستم جامع اداری- مالی	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت
	سیستم جامع اداری- مالی	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت	توضیح: محاسبه حق ماموریت	توضیح: ثبت ماموریت
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت
	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت	توضیح: مبدا و مقصد ماموریت
عناوین فرایندهای خدمت	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					

	۶- اعلام پایان ماموریت یا صدور حکم انتقال ماموریت به:			
	۱- دریافت موافقت سازمان مقصد از طریق مستخدم			
	۲- ارائه درخواست			
	۳- پاسخ به سازمان مقصد در خصوص موافقت با ماموریت			
	۴- انجام توافقات			
توضیحات:	پرداخت حقوق و مزایا با توافق مبدا و مقصد انجام می‌گیرد.			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	اعزام به ماموریت - ماموریت از اعزام به ماموریت - ماموریت ساعتی و روزانه <pre> graph TD subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت از" S1([شروع]) --> A1[ارائه درخواست فرد] A1 --> B1[طرح در کمیته تحول اداری] B1 --> C1[انجام مکاتبه با مبدا و شروع به کار در صورت موافقت کمیته] C1 --> D1[ارائه گزارش تایید کارکرد به مبدا] D1 --> E1[انتصاب در پست و برقراری حقوق پس از گذشت 6 ماه] E1 --> F1[اعلام پایان ماموریت یا صدور حکم انتقال] F1 --> G1([پایان]) end subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت ساعتی و روزانه" S2([شروع]) --> A2[درخواست فرد پس از ابلاغ ماموریت به او] A2 --> B2[صدور برگه ماموریت] B2 --> C2[انجام ماموریت] C2 --> D2[ارائه گزارش ماموریت] D2 --> E2[ثبت در سیستم پرسنلی و حضور و غیاب جهت پرداخت] E2 --> F2([پایان]) end subgraph "اعزام به ماموریت - ماموریت به" S3([شروع]) --> A3[دریافت موافقت سازمان مقصد از طریق مستخدم] A3 --> B3[ارائه درخواست] B3 --> C3[پاسخ به سازمان مقصد در خصوص موافقت با ماموریت] C3 --> D3[انجام توافقات] D3 --> E3([پایان]) end </pre>			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
خانم ملک		۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱		

۱- عنوان خدمت: برگزاری دوره آموزشی		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		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	

مشخصات خدمت	شرح خدمت		برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان شهرداری جهت ارتقا سطح علمی									
	نوع خدمت		کارکنان شهرداری 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									
	نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص									
	مدارک لازم برای انجام خدمت		تشخیص دستگاه سایر: اعلام سازمان دهیاری ها و شهرداری ها									
	قوانین و مقررات بالادستی		اولویت های آموزش کارکنان ارسال شده توسط سازمان شهرداری ها									
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		متوسط مدت زمان ارایه خدمت: تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		متوسط مدت زمان ارایه خدمت: تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
	تواتر		تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان									
	تعداد بار مراجعه حضوری		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت 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: سامانه مربوط به خدمت 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		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: 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:		سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:									
	سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:									
نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه									
	نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت									

			○ غیرالکترونیکی	دکتر 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 داخلی دستگاه یا ارتباط با 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر(جام، سیستم پرسنلی، سیستم ارزشیابی پرسنل)	
	در مرحله ارائه خدمت		● غیرالکترونیکی	دکتر 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 غیر الکترونیکی
	سیستم اتوماسیون اداری	-				○
	سیستم پرسنلی	توضیح: اطلاعات آموزش				○
	سیستم ارزشیابی پرسنل	توضیح: تعداد دوره های آموزشی				○
	سیستم جامع آماری	توضیح: آمار				○
	سیستم ارزشیابی سازمان	توضیح: شاخص های آموزش				○
	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	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	امور شهری	شبکه دولت	-	-	○	○ دستگاه ○ 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 فرایند با کمک واحد مربوطه و سازمان فاوا					

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

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

۱- عنوان خدمت: بیمه نمودن کارکنان (بیمه بازنشستگی) 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	۳- ۴-

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

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		● 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	
	○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی		○ تامین اجتماعی	
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 ثبت‌نام صندوق‌ها									
قوانین و مقررات بالادستی	- کپی شناسنامه و کارت ملی تمام اعضای خانواده									
	- قوانین بازنشستگی و وظیفه									
آمار تعداد خدمت گیرندگان	- قانون رفاه و تامین اجتماعی									
	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 ارایه خدمت:	-									
تواتر	○ یکبار برای همیشه									
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										
-										
مراحل خدمت			نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:				-			
			رسانه ارتباطی خدمت							
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)					
			○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی					
در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی		○ تلفن گویا یا مرکز تماس		● پیام کوتاه					
			● سایر(سایت داخلی)							
در مرحله درخواست خدمت	○ ندارد		○ جهت احراز اصالت فرد		○ مراجعه به دستگاه:					
			○ جهت احراز اصالت مدرک		○ شهرداری مرکز					
در مرحله درخواست خدمت			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		○ شهرداری مناطق					
			○ سایر		○ سازمان های تابعه					
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)					
			○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی					
در مرحله درخواست خدمت			○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه					
			○ دفاتر پیشخوان							
در مرحله درخواست خدمت			شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:							
			○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان							
در مرحله درخواست خدمت			● سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)							

		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر	○ غیرالکترونیکی	○ 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
			○ ندارد						
	در مرحله ارائه 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 ● سایر: اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه)	○ 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 به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
			○ غیرالکترونیکی	○ 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			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
						در خط 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:			
					در خط دستهای (Batch)		○	○	
	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									

۱- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت		بیمه نمودن کارکنان، بیمه بازنشستگی <pre> graph TD A([شروع]) --> B[تعیین صندوق توسط نیرو] B --> C[تهیه لیست کسورات بیمه اعم از تامین اجتماعی و صندوق بازنشستگی کشوری بر اساس ضوابط و با درخواست حذف و اضافه] C --> D[ارسال لیست بیمه تا زمان بازنشستگی] D --> E[ارائه دفترچه های درمانی] E --> F[تعیین مستمری بازنشستگی توسط صندوق ها] F --> G[پرداخت مستمری به نیروی بازنشسته] G --> H([پایان]) </pre>		نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دهشیری تلفن: ۰۹۱۳۲۵۷۸۹۵۴ پست الکترونیک: واحد مربوط: کارشناس امور اداری واحد سرمایه انسانی			

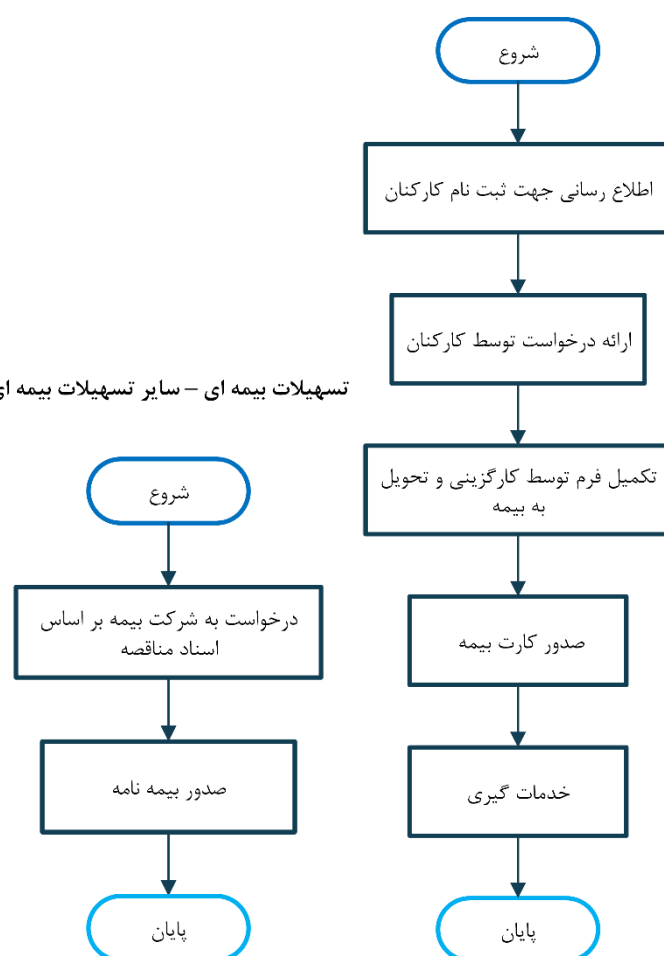
۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		۱- عنوان خدمت: ارائه تسهیلات بیمه ای	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	

۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		ارائه تسهیلات بیمه‌ای به کارکنان اعم از بیمه تکمیلی، بیمه عمر و حادثه، بیمه مسئولیت کارکنان و بیمه‌های دیگری مانند بیمه مسئولیت شهروندی											
	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 ○ ثبت مالکیت											
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...											
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- 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 ارایه خدمت:		-											
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال											
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری		بیمه تکمیلی: دو مرتبه، یک مرتبه درخواست (کاهش و افزایش) و یک مرتبه دریافت کارت بیمه											
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<table><tr><td>مبلغ (مبالغ)</td><td>شماره حساب (های) بانکی</td><td>پرداخت بصورت الکترونیک</td></tr><tr><td>بیمه تکمیلی: طبق تعرفه</td><td>خزانه</td><td>○</td></tr></table>						مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	بیمه تکمیلی: طبق تعرفه	خزانه	○
	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک											
	بیمه تکمیلی: طبق تعرفه	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 پرسنلی												
مراحل خدمت		نوع ارائه												
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											
			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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)											
			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه											

			○ غیرالکترونیکی	دکتر 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)	
			● غیرالکترونیکی	عقد قرارداد با شرکت‌های بیمه و انجام پیگیری‌های لازم		
			○ 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	
			● غیرالکترونیکی	دکتر 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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی	
	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:
	شرکت بیمه طرف قرارداد	-	-	-	○ خط: ○ ○ دستبای (Batch) ○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	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					
توضیح	عقد قرارداد با شرکت بیمه سالی یک بار و از طریق مناقصه انجام می گیرد.					

تسهیلات بیمه ای - بیمه تکمیلی

تسهیلات بیمه ای - سایر تسهیلات بیمه ای



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای دهقان

تلفن:
۰۹۱۳۱۵۹۴۳۰۷

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

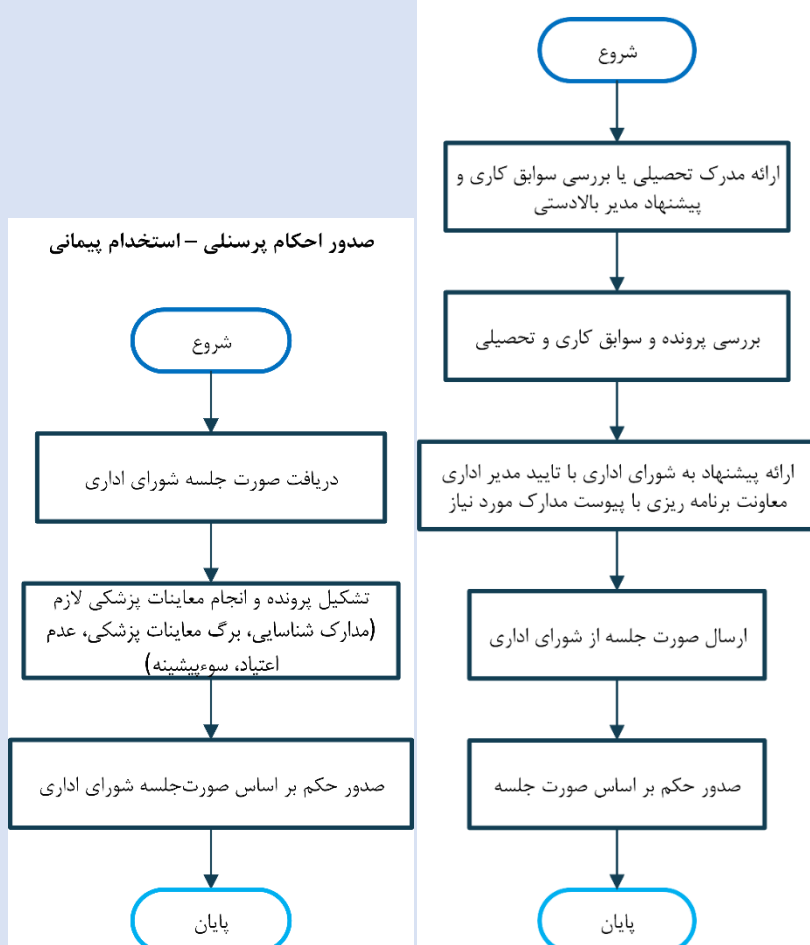
کارشناس امور اداری واحد سرمایه انسانی

۱- عنوان خدمت: صدور احکام پرسنلی		۲- شناسه خدمت	
		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	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		
	نوع 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	
	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 (برقراری عائله مندی، افزایش یا تقلیل اولاد) ● تشخیص دستگاه (انتصاب) ○ 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	
۵- جزئیات خدمت	تواتر	○ یکبار برای همیشه افزایش حقوق: سالی یکبار ارتقای گروه: فصلی یکبار انتصاب: برحسب مورد	
		... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	

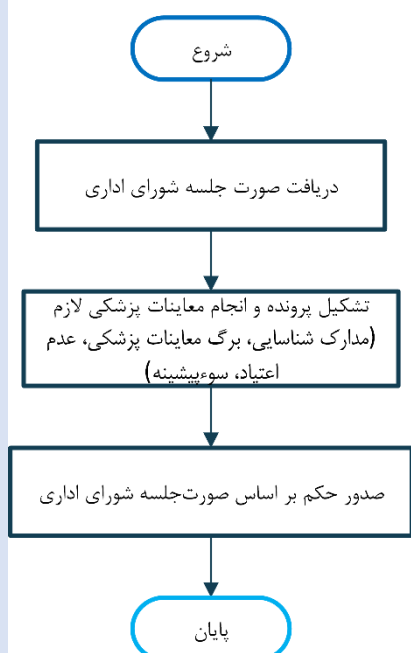
تعداد بار مراجعه حضور	صفر تا حداکثر ۳ بار		
	هزینه	ارایه	مبلغ (مبالغ)
	خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	-	شماره حساب (های) بانکی
			پرداخت بصورت الکترونیک
۱- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	-		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		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
	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
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک
		● 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)	○ 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	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		
		ب:خط	دسته-ای			
اتوماسیون اداری	-	○	○	○		
سامانه جام (نرم افزار آموزش)	-	○	○	○		
شبکه دولت	-	○	○	○		
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				بخش: onlin	دستای (Batac)	
استانداری	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹-عناوین فرایندهای خدمت	استخدام پیمانی					
	۱- دریافت صورت جلسه شورای اداری					
	۲- تشکیل پرونده و انجام معاینات پزشکی لازم (مدارک شناسایی، برگ معاینات پزشکی، عدم اعتیاد، سوءپیشینه)					
	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 فرایند های خدمت						

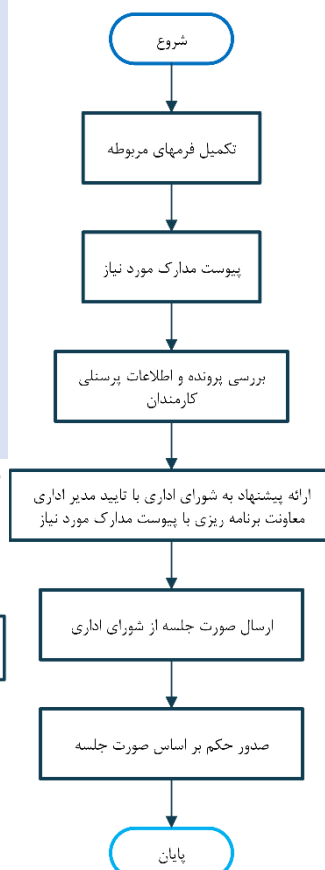
صدور احکام پرسنلی - انتصاب



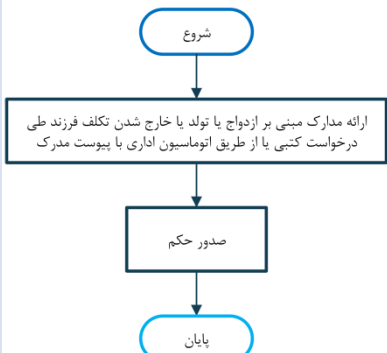
صدور احکام پرسنلی - استخدام پیمانی



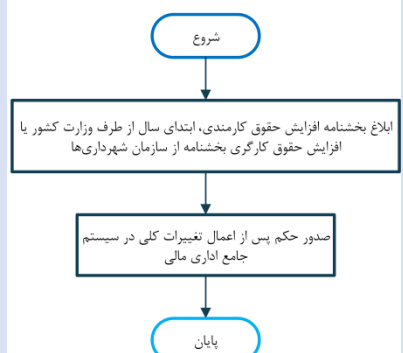
صدور احکام پرسنلی - ارتقای گروه



صدور احکام پرسنلی - برقراری عائله مندی، افزایش/تقلیل اولاد



صدور احکام پرسنلی - افزایش حقوق

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
خانم ملک

تلفن:

۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
سرمایه انسانی

۱- عنوان خدمت: صدور حکم اخراج

۲- شناسه خدمت

۳- ارائه		(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														
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		صدور حکم بازنشستگی برای پرسنل بازنشسته شهرداری با هدف پرداخت حقوق و مزایا													
	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		○ ثبت مالکیت	
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی		● مدارک و گواهینامه‌ها		○ و		○ سایر	
	نحوه آغاز خدمت		○ تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص									
			○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...											
	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 بر حسب مورد												
متوسط مدت زمان ارایه 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 ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال														
تعداد بار مراجعه حضوری		حداکثر ۳ بار														
هزینه ارایه 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		○ 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		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											
					○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه											

			○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)			
			غیرالکترونیکی	در صورت نیاز 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 درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر				
		غیرالکترونیکی	● 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 (اتوماسیون اداری)				
		غیرالکترونیکی	در صورت نیاز 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
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	اتوماسیون اداری	-			○	○
	شبکه دولت	-			○	○
	سیستم پرسنلی	-			○	○
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:
					بخط onlin دستهای Batic)	
	اداره کار	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرآیندهای	استانداری (هیئت تخلفات، هسته گزینش، دفتر امور شهری)	-	-	-	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	کارمندان رسمی و پیمانی:					
	۱- دریافت حکم تخلفات از هیئت رسیدگی به تخلفات کارکنان (مبنی بر اخراج فرد)					
توضیحات	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.					

۱- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت			
صدور حکم اخراج - کارمندان رسمی و پیمانی <pre> graph TD A([شروع]) --> B[دریافت حکم تخلفات از هیئت رسیدگی به تخلفات کارکنان (مبنی بر اخراج فرد)] B --> C[صدور حکم اخراج با رقم حقوقی صفر] C --> D[تسویه حساب] D --> E([پایان]) </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
خانم ملک	۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱		سرمایه انسانی

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۴-۱	ارائه	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت سرمایه انسانی							
		نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور							
۴-۲	مشخصات خدمت	شرح خدمت		صدور حکم بازنشستگی برای پرسنل بازنشسته شهرداری با هدف پرداخت حقوق و مزایا					
		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 ○ 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 - درخواست (بیمه تامین اجتماعی) - نامه ترک کار (بیمه تامین اجتماعی)					
				قوانین و مقررات بالادستی نظام هماهنگ پرداخت					
				آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ○ ماه ○ فصل ○ سال برحسب مورد					
				متوسط مدت زمان ارایه خدمت: حداقل یک ماه و نیم					
۵- جزئیات خدمت	جزئیات خدمت	تواتر		یکبار برای همیشه بر حسب مورد ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال					
		تعداد بار مراجعه حضوری		صفر تا حداکثر ۳ بار					
		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					
		مراحل خدمت		نوع ارائه رسانه ارتباطی 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					
				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه					
				○ ندارد					
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست		● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:					
		در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه					

		○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)			
		غیرالکترونیکی	در صورت نیاز 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 درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر		
		● غیرالکترونیکی	بررسی مدارک و تکمیل فرم های مربوطه		
		● 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)		
در مرحله ارائه خدمت		○ غیرالکترونیکی	در صورت نیاز 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			
		نام سامانه های دیگر			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)		نام سامانه های دیگر		اتوماسیون اداری	
		نام سامانه های دیگر		شبکه دولت	
		نام سامانه های دیگر		-	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
		اداره تامین اجتماعی	-	توضیح: گواهی تامین اجتماعی	-
		سازمان بازنشستگی	-	توضیح: صدور احکام اولیه	-
۹- عناوین فرآیندهای خدمت		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			

توضیحات	۶- مکاتبه با امور مالی جهت پرداخت سنوات خدمت و سایر متعلقات مستخدم
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	صدور حکم بازنشستگی - بیمه تامین اجتماعی <pre> graph TD A([شروع]) --> B[درخواست بازنشستگی مستخدم به سازمان تامین اجتماعی] B --> C[پاسخ تامین اجتماعی به سازمان مبنی بر اعلام تاریخ ترک کار] C --> D[اعلام تاریخ بازنشستگی به سازمان تامین اجتماعی] D --> E[ارائه برگ تسویه حساب به مستخدم و تحویل فرم پر شده] E --> F[صدور کارت مرخصی بازنشستگی] F --> G[مکاتبه با امور مالی جهت پرداخت سنوات خدمت و سایر متعلقات مستخدم] G --> H([پایان]) </pre> صدور حکم بازنشستگی - صندوق بازنشستگی کشوری <pre> graph TD A([شروع]) --> B[شناسایی افراد مشمول با بررسی پرونده ها] B --> C[صدور حکم بازنشستگی با رقم حقوقی صفر] C --> D[تکمیل فرم و آماده نمودن مدارک مورد نیاز] D --> E[ارسال به سازمان بازنشستگی برای صدور حکم و برقراری حقوق] E --> F([پایان]) </pre>
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: خانم ملک ۰۹۱۳۱۵۷۵۶۷۱ سرمايه 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		۳- 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		○ 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 ○ گواهینامه‌ها ○ 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	
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	
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)	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		در مرحله اطلاع رسانی خدمت ● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	
مراحل خدمت		نوع ارائه ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (سایت داخلی)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیرالکترونیکی ● الکترونیکی	
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	

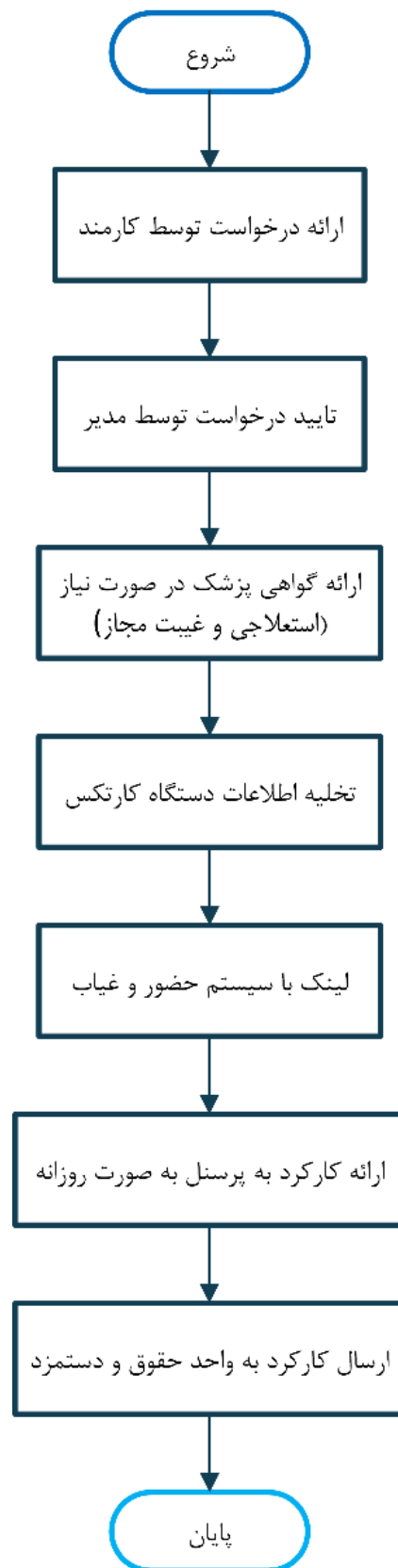
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	○ غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	
	○ غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ سایر	
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	○ غیرالکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
نام سامانه های دیگر	○ غیرالکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ ارسال پستی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
	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		۸- اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی	

مرخصی زایمان بانوان، غیبت مجاز محسوب می شود.

توضیحات
(ت)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

صدور مرخصی



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
خانم آقاباقری

تلفن:

۰۹۱۳۲۵۹۰۱۷۴

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
سرمایه انسانی

۱- عنوان خدمت: طبقه بندی مشاغل کارگری

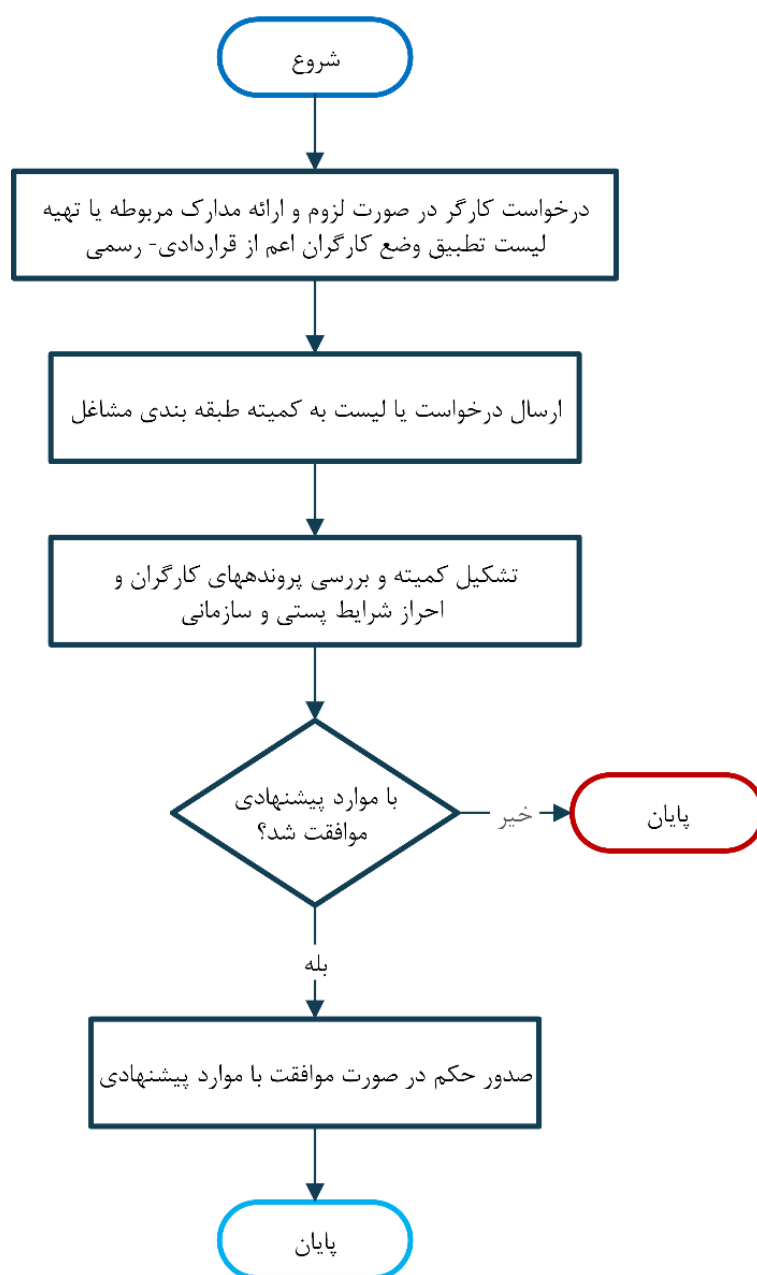
۲- شناسه خدمت

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

ردیف	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	نوع خدمت
۴- مشخصات 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	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	● شهری
	○ روستایی		سطح خدمت
	○ ثبت مالکیت	○ تامین اجتماعی	رویداد مرتبط با:
	○ سایر	○ مدارک و	○ آموزش
	○ وفات	○ بازنشستگی	○ تاسیسات شهری
	○ گواهینامه‌ها	○ ازدواج	○ بیمه
	○ رخداد رویدادی مشخص	○ فرارسیدن زمانی مشخص	● تقاضای گیرنده خدمت
		○ سایر: ...	● تشخیص دستگاه
		- مدرک تحصیلی - مدارک مهارتی - سابقه بیمه - گواهی حضور در جبهه، نامه بنیاد شهید - پرونده پرسنلی - رای اداره کار	مدارک لازم برای انجام خدمت
۵- جزئیات خدمت	به طور میانگین ۷۰ تا ۱۰۰ پرونده در: ○ ماه ○ فصل ● سال		آمار تعداد خدمت گیرندگان
	یک تا دو ماه		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:
	... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال		تواتر
	○ یکبار برای همیشه		تعداد بار مراجعه
	سالی دو بار		حداکثر یک بار
	پرداخت بصورت الکترونیک		هزینه 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:
	-		
	-		
	رسانه ارتباطی خدمت		نوع ارائه
	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		● الکترونیکی
	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		○ غیرالکترونیکی
	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		○ ندارد
	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		● 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)				
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	○ 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				
در مرحله ارائه خدمت		○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ پست الکترونیک ○ سایر			
		● غیرالکترونیکی	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)			
		○ 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	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
		استعلام الکترونیکی	برخط	دسته ای (Batch)	استعلام غیر 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:
	اداره کار	-	-	-	● برخط ○ onlin ○ دسته ای (Bac)	
	اداره تامین اجتماعی	-	-	-	○ ○	
	استانداری	-	-	-	○ ○	
	بنیاد شهید	-	-	-	○ ○	
۹- عناوین 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

۱۲-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 شهرداری ها و دهیاری های کشور		
	شرح خدمت	طراحی، اصلاح و تدوین فرآیندهای شهرداری جهت افزایش کارایی فرایندها	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E) کارکنان شهرداری 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 ● تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- شرح فرایندهای فعلی - شرح وظایف	
	قوانین و مقررات بالادستی	-	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم کارکنان - عموم شهروندان	
۵- جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه 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	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (اتوماسیون اداری)
		○ غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر
	○ ندارد		

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: اینترنتی (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	
○ ندارد					
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ● پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			
	غیرالکترونیکی	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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
غیرالکترونیکی					
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: اینترنتی (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	
نام سامانه های دیگر					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سیستم اتوماسیون اداری		-		
	سامانه های مرتبط با فرآیند		-		
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دیگر		
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر		
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر		
عناوین فرایندهای خدمت	۱- تشخیص واحد مالک فرآیند و تشکیل جلسه				
	۲- شناسایی واحدهای مرتبط و استخراج فرایند				
	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				

توضیحات	۹- مدیریت تغییرات و پیاده سازی فرایندها
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	ادامه <pre> graph TD A((ادامه)) --> B[طراحی اسناد و فرم های مربوط به فرآیند با کمک واحد مربوطه و سازمان فاوا] B --> C[تهیه دستورالعمل و ابلاغ آن] C --> D{نیاز به تصویب در شورای اسلامی شهر است؟} D -- خیر --> H[برگزاری جلسه با واحد فاوا جهت بررسی فرآیندها در سامانه ها] D -- بله --> E[ارسال دستورالعمل به شورای برنامه ریزی یا شورای اسلامی شهر جهت تصویب] E --> F[مدیریت تغییرات و پیاده سازی فرایندها] F --> G((پایان)) </pre> تدوین فرآیندها <pre> graph TD A((شروع)) --> B[تشخیص واحد مالک فرآیند و تشکیل جلسه] B --> C[شناسایی واحدهای مرتبط و استخراج فرایند] C --> D[تشکیل جلسه با واحد مرتبط و تهیه پیش نویس فرآیند] D --> E[شناسایی گره ها و مشکلات فرایندها] E --> F[برگزاری جلسه با واحد فاوا جهت بررسی فرآیندها در سامانه ها] F --> G((ادامه)) </pre>
	واحد مربوطه: معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی پست الکترونیک: تلفن: نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر شبانی

۱- عنوان خدمت: طراحی ساختار تشکیلاتی		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	بررسی ساختار سازمانی شهرداری و بازطراحی ساختار تفصیلی شهرداری مطابق با مقتضیات روز	
	نوع خدمت	کارکنان شهرداری	
	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 ○ 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: اعلام سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	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 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: سیستم جامع مالی و اداری شهرداری - سیستم پرسنلی		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (اتوماسیون اداری)
○ غیرالکترونیکی		○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	
		در مرحله حضور مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه
○ ندارد			

۹- عنوان	۱- ابلاغ درخواست از امور شهری به شهرداری						
	۲- تامین اعتبار و انتخاب مشاور						
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:	
	امور شهری	شبکه دولت	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	استانداری	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	ایمیل	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					
	سیستم اتوماسیون اداری	-					
		○	○	○	○	○	○
سایر	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل					
	سیستم اتوماسیون اداری	-					
		○	○	○	○	○	○
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	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر					
	غیرالکترونیکی	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
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 (سیستم اداری و مالی)					
	غیرالکترونیکی	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○

۳- تشکیل کارگروه تدوین ساختار تشکیلاتی			
۴- جمع آوری اطلاعات از واحدهای شهرداری و طراحی ساختار پیشنهادی توسط کارگروه			
۵- هماهنگی پست‌ها 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 دهیاری‌ها و شهرداری‌ها در صورت تایید			
۹- در صورت عدم تایید:			
a. اصلاح ساختار			
b. ادامه از گام ۷			
۱۰- بررسی و تصویب ساختار توسط سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها			
۱۱- تهیه آلبوم ساختار تفصیلی توسط شهرداری			
۱۲- ارسال آلبوم به سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها و تایید آن			
۱۳- دریافت آلبوم مصوب و به روزرسانی سیستم‌های شهرداری توسط سرمایه انسانی			
-			
توضیحات:			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت			
ادامه بررسی ساختار پیشنهادی توسط امور شهری ساختار پیشنهادی تایید شد؟ خیر اصلاح ساختار بله ارسال ساختار به سازمان دهیاری ها و شهرداری ها بررسی و تصویب ساختار توسط سازمان دهیاری ها و شهرداری ها تهیه آلبوم ساختار تفصیلی توسط شهرداری ارسال آلبوم به سازمان دهیاری ها و شهرداری ها و تایید آن دریافت آلبوم مصوب و به روزرسانی سیستم های شهرداری توسط سرمایه انسانی پایان طراحی ساختار تشکیلاتی شروع ابلاغ درخواست از امور شهری به شهرداری تامین اعتبار و انتخاب مشاور تشکیل کارگروه تدوین ساختار تشکیلاتی جمع آوری اطلاعات از واحدهای شهرداری و طراحی ساختار پیشنهادی توسط کارگروه هماهنگی پست ها با وضعیت فعلی توسط واحد سرمایه انسانی ارسال ساختار پیشنهادی به شورای شهر و امور شهری استانداری ادامه			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: دکتر شبانی			
تلفن:			
پست الکترونیک:			
واحد مربوط:			
معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی			

۱- عنوان خدمت: مدیریت پژوهش									
۲- شناسه خدمت									
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		اجرای طرح مطالعاتی و پژوهشی جهت ترتقا سطح علمی فعالیت‌های شهرداری						
	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						
	رویداد مرتبط با:		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت						
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت						
			○ تشخیص دستگاه						
			- مدارک لازم برای انجام خدمت						
			- پروپزال یا RFP						
			- گزارش های فازهای مختلف						
			- گزارش نهایی مطابق با فرمت پایان نامه‌های دانشجویی						
۵- جزئیات خدمت	قوانین و مقررات بالادستی		-						
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		میانگین ۱۵ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال						
	متوسط مدت زمان 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 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						
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		● الکترونیکی						
			○ غیرالکترونیکی						

	در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی	○ ندارد			○ سازمان های تابعه	○ سایر					
			○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)							○ 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: اینترنتی (دولت، سامانه پیشنهادات)												
○ غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	● الکترونیکی	○ ندارد			○ مراجعه به دستگاه:	○ شهرداری مرکز	○ شهرداری مناطق	○ سازمان های تابعه			
			○ جهت احراز اصالت فرد									
			○ جهت احراز اصالت مدرک									
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب									
			○ سایر									
● غیرالکترونیکی	مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	● اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	○ ارسال پستی	○ پیام کوتاه				
			○ پست الکترونیک									
			○ تلفن گویا یا مرکز تماس									
			○ دفاتر پیشخوان									
			شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:									
○ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان												
○ سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)												
● غیرالکترونیکی	نام سامانه های دیگر	سیستم اتوماسیون اداری	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی			
			-									
			-									
			-									
			-									
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درص ورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:			
										-		
										-		
										-		
										-		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	امور شهری شورای شهر	شبکه دولت اتوماسیون اداری	شرح: گزارش طرح	-	○	○	○	○ دستگاه	○ مراجعه کننده			
										-		
										-		
										-		
										-		

سازمان دهیاری ها و شهرداری ها	-	شرح: مصوبات	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
سازمان مدیریت و برنامه ریزی	شبکه دولت	شرح: اولویت های پژوهشی	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عنوان فرایندهای خدمت	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					
	۶- انجام پژوهش و نظارت					
	۷- دریافت گزارشات نهایی					
	۸- اجرا و مدیریت تغییرات					
توضیحات	-					
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	مدیریت پژوهش <pre> graph TD Start([شروع]) --> A[اولویت بندی طرح های پژوهشی و انتشار] A --> B[تهیه RFP برای طرح های اولویت دار و دریافت پروپزال برای پروژه های مطالعات] B --> C[تشکیل کارگروه تخصصی] C --> D[تایید و تصویب طرح توسط کمیته فنی] D --> E[انتخاب مشاور و عقد قرارداد] E --> F[انجام پژوهش و نظارت] F --> G[دریافت گزارشات نهایی] G --> H[اجرا و مدیریت تغییرات] H --> End([پایان]) </pre>					
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی					

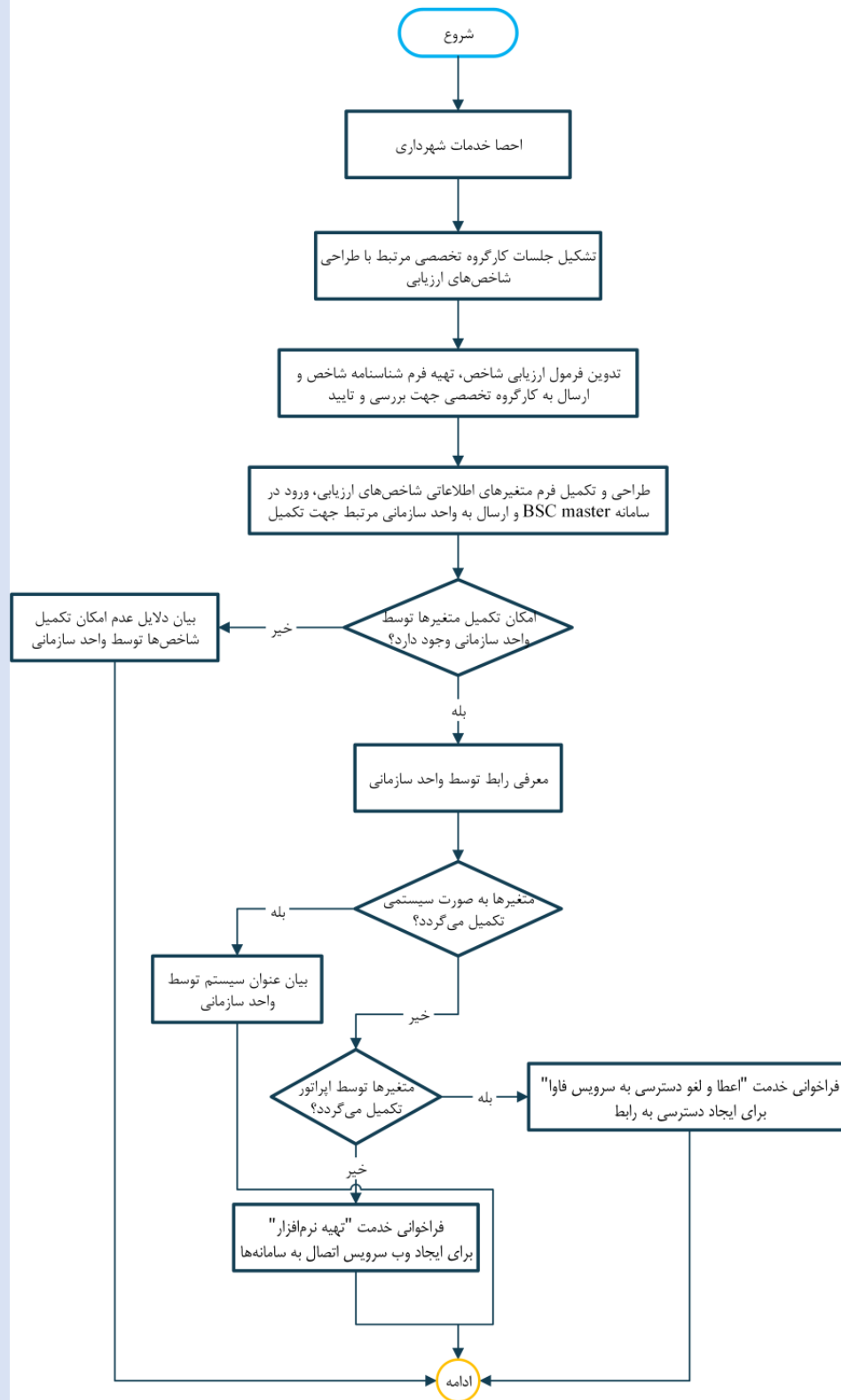
۱۳-خوشه خدمت برنامه ریزی و بودجه

۱- عنوان خدمت: پایش عملکرد سازمان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد		
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور		
	شرح خدمت	ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف شهرداری مطابق با شاخص های عملکردی تعریف شده برای هریک	
	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 سلامت O مالیات O کسب و کار O تامین اجتماعی O ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	O تقاضای گیرنده خدمت • تشخیص دستگاه O سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	پایش عملکرد سازمان: - دستورالعمل ارزیابی عملکرد - گزارش عملکرد سال قبل - تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد: - برنامه استراتژیک - برنامه عملیاتی - گزارش ارزیابی عملکرد سازمان	
	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	
۵- جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	حدود ۲ ماه (پایش عملکرد سازمان) بین ۳ تا ۶ ماه (تدوین موردی شاخص حدود ۲ هفته طول می کشد) (تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد)	
	تواتر	O یکبار برای همیشه ۱ بار در: O ماه O فصل • سال (پایش عملکرد سازمان) تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد، یکبار برای همیشه است اما بازنگری موردی شاخص ها، می تواند مستمر انجام شود)	
	تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۳ بار (تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد)	
	هزینه خدمت (ریال) به 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	-	
۶- 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	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	• الکترونیکی O اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) O پست الکترونیک O تلفن گویا یا مرکز تماس • سایر (ارسال نامه با اتوماسیون اداری، سایت داخلی شهرداری (اینترانتی)) O تلفن همراه (برنامه کاربردی) O ارسال پستی O پیام کوتاه	

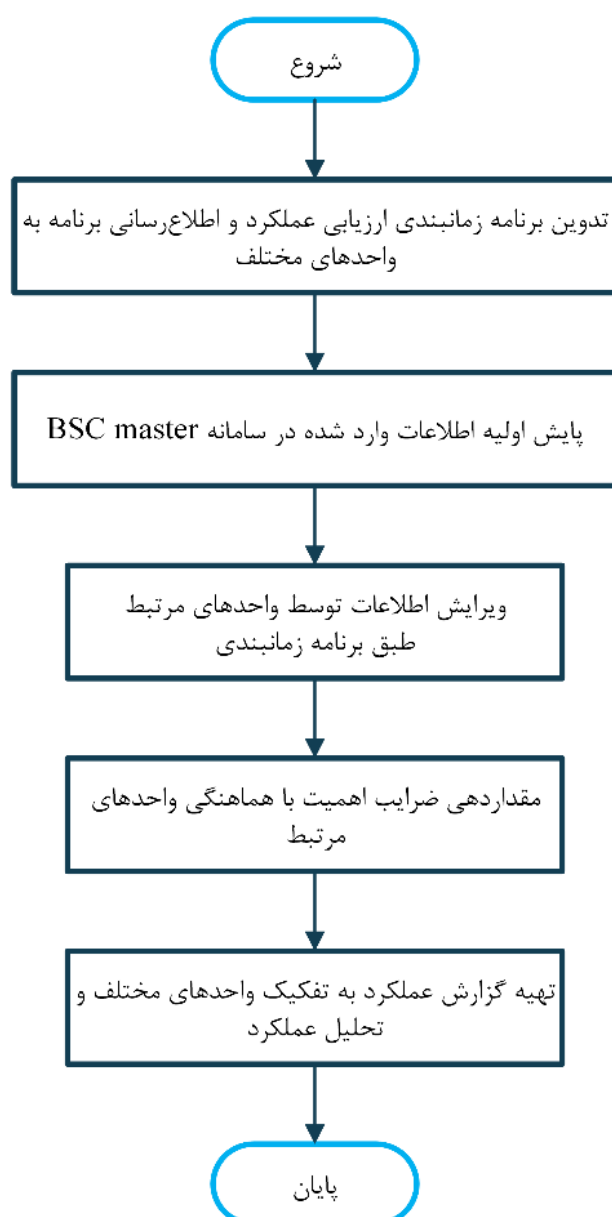
	در مرحله درخواست خدمت	○ غیرالکترونیکی	○ ضرورت ذکر وجه ضرورتی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		● ندارد				
		○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر: اینترنتی (دولت، سامانه پیشنهادات)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	○ غیرالکترونیکی	○ ضرورت ذکر وجه ضرورتی	○ 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	
	در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	○ ضرورت ذکر وجه ضرورتی	ماهیت خدمت (تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد)		
		● الکترونیکی	● 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)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
		○ غیرالکترونیکی	○ ضرورت ذکر وجه ضرورتی	○ 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)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل				
	تمام سامانه های شهرداری	-				
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	
	-	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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- مقدارهی ضرایب اهمیت با هماهنگی واحدهای مرتبط					

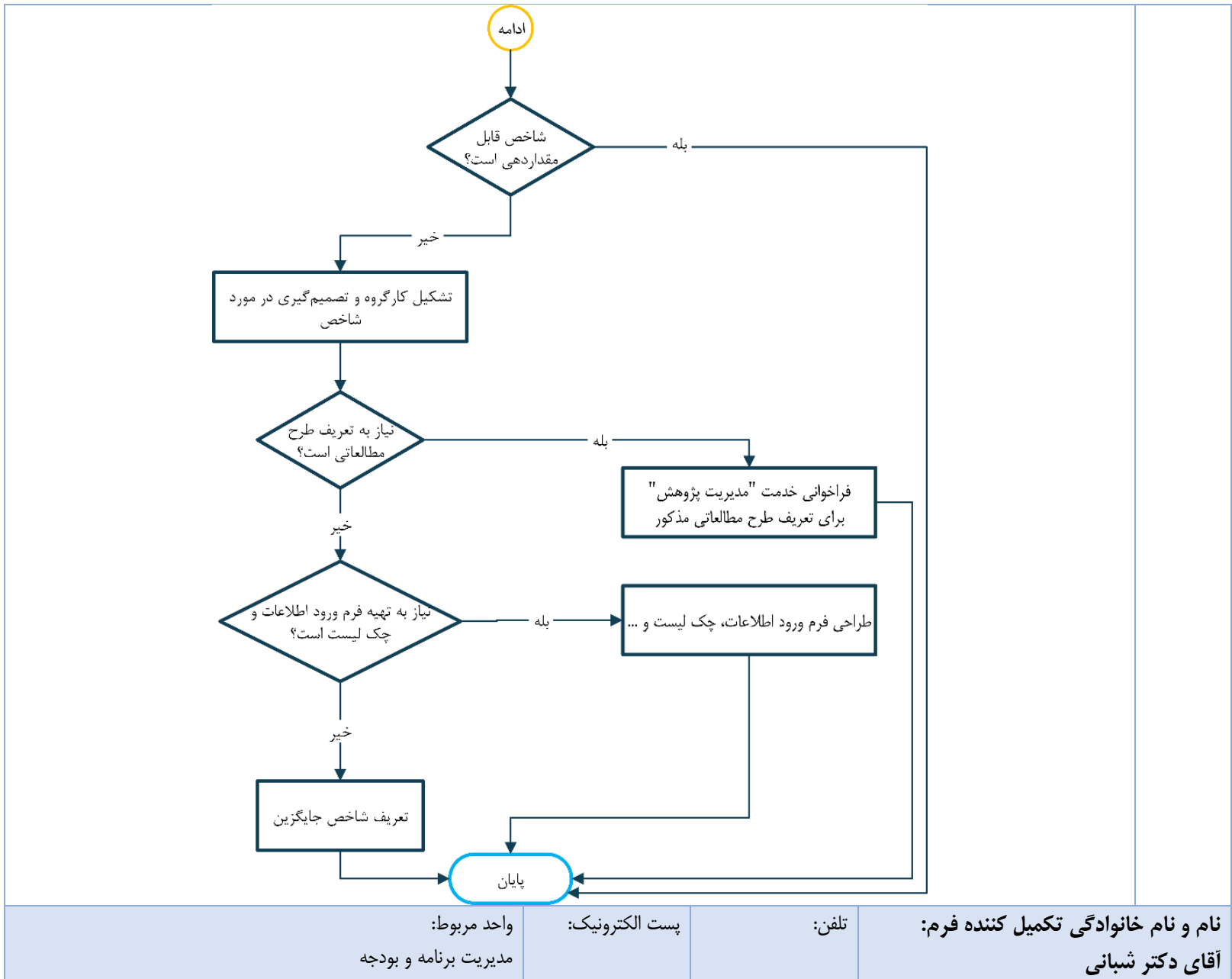
	۵- تهیه گزارش عملکرد به تفکیک واحدهای مختلف و تحلیل عملکرد
	تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد:
	۱- احصا خدمات شهرداری
	۲- تشکیل جلسات کارگروه تخصصی مرتبط با طراحی شاخص‌های ارزیابی
	۳- تدوین فرمول ارزیابی شاخص، تهیه فرم شناسنامه شاخص و ارسال به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تایید
	۴- طراحی و تکمیل فرم متغیرهای اطلاعاتی شاخص‌های 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 می‌گردد:
	۶-۲-۱- بیان عنوان سیستم توسط واحد سازمانی
	۶-۲-۲- در صورتیکه اپراتور موارد را در سیستم وارد می‌کند:
	فراخوانی خدمت "اعطا و لغو دسترسی به سرویس فاوا" برای ایجاد دسترسی به رابط
	۶-۲-۳- در غیراینصورت:
	فراخوانی خدمت "تهیه نرم‌افزار" برای ایجاد وب سرویس اتصال به سامانه‌ها
	۶- در صورت تشخیص واحد سازمانی مبنی بر عدم امکان تکمیل متغیرها:
	بیان دلایل عدم امکان تکمیل شاخص‌ها توسط واحد سازمانی
	۷- در صورتیکه شاخص قابل مقداردهی نباشد:
	۷-۱- تشکیل کارگروه و تصمیم‌گیری در مورد شاخص
	۷-۲- در صورت نیاز به تعریف طرح مطالعاتی:
	فراخوانی خدمت "مدیریت پژوهش" برای تعریف طرح مطالعاتی مذکور
توضیحات	۳-۷- در صورت نیاز به تهیه فرم ورود اطلاعات و چک لیست:
	طراحی فرم ورود اطلاعات، چک لیست و ...
	۴-۷- در غیراینصورت:
	تعریف شاخص جایگزین
	تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد با تشخیص دستگاه آغاز می‌شود.
	پایش عملکرد سازمان کاملاً الکترونیکی می‌باشد و از تمام سامانه‌های شهرداری اطلاعات دریافت می‌کند.
	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.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	

پایش عملکرد سازمان - تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد



پایش عملکرد سازمان-پایش عملکرد سازمان





(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)										
۱-۳	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی، مدیریت نوسازی و تحول اداری، حسابرسی									
	نام دستگاه مادر: سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها									
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		دستورالعمل و آیین‌نامه‌ها مطابق با اسناد بالادستی و قوانین موضوعی و موضوعی شهرداری تدوین می‌شود.							
	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		○ روستایی		● شهری					
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ سلامت		○ مالیات	
			○ تأسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی	
			○ مدارک و گواهینامه‌ها		○ و وفات		○ سایر		○ ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت		● تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص			
			● تشخیص دستگاه		○ سایر: ...					
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- اسناد حوزه‌ی مربوطه، گزارش‌های شناخت و مستندات مصاحبه - نامه درخواست تدوین دستورالعمل و آیین‌نامه - پیش‌نویس دستورالعمل - صورت جلسه تصویب در شورای اسلامی شهر یا شوری برنامه‌ریزی							
	قوانین و مقررات بالادستی		- قانون شهرداری‌ها - ضوابط واحد مربوطه - دستورالعمل تدوین آیین‌نامه							
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت‌گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری							
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		مدت زمان ارایه خدمت به طور متوسط ۷۵ - ۳۰ روز می‌باشد							
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در ○ ماه ○ فصل ● سال							
	تعداد بار مراجعه حضوری		ثبت درخواست و شرکت در جلسات هماهنگی							
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان		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				
		● 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						
				مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه						
				○ ندارد						

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)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
		○ غیرالکترونیکی	در صورت نیاز مراجعه	○ 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) ○ پست الکترونیک ○ سایر			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط)	● الکترونیکی				● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			
	● 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: اینترنتی (اتوماسیون اداری)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
		○ غیرالکترونیکی	در صورت نیاز مراجعه	○ 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					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					○	○
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:		
	سایر شهرداری ها	-	-	-	برخط onlin دستای Batac	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	دفتر امور شهری استانداری	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	
	شورای اسلامی شهر	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	○ دستگاه ○ مراجعه کننده	

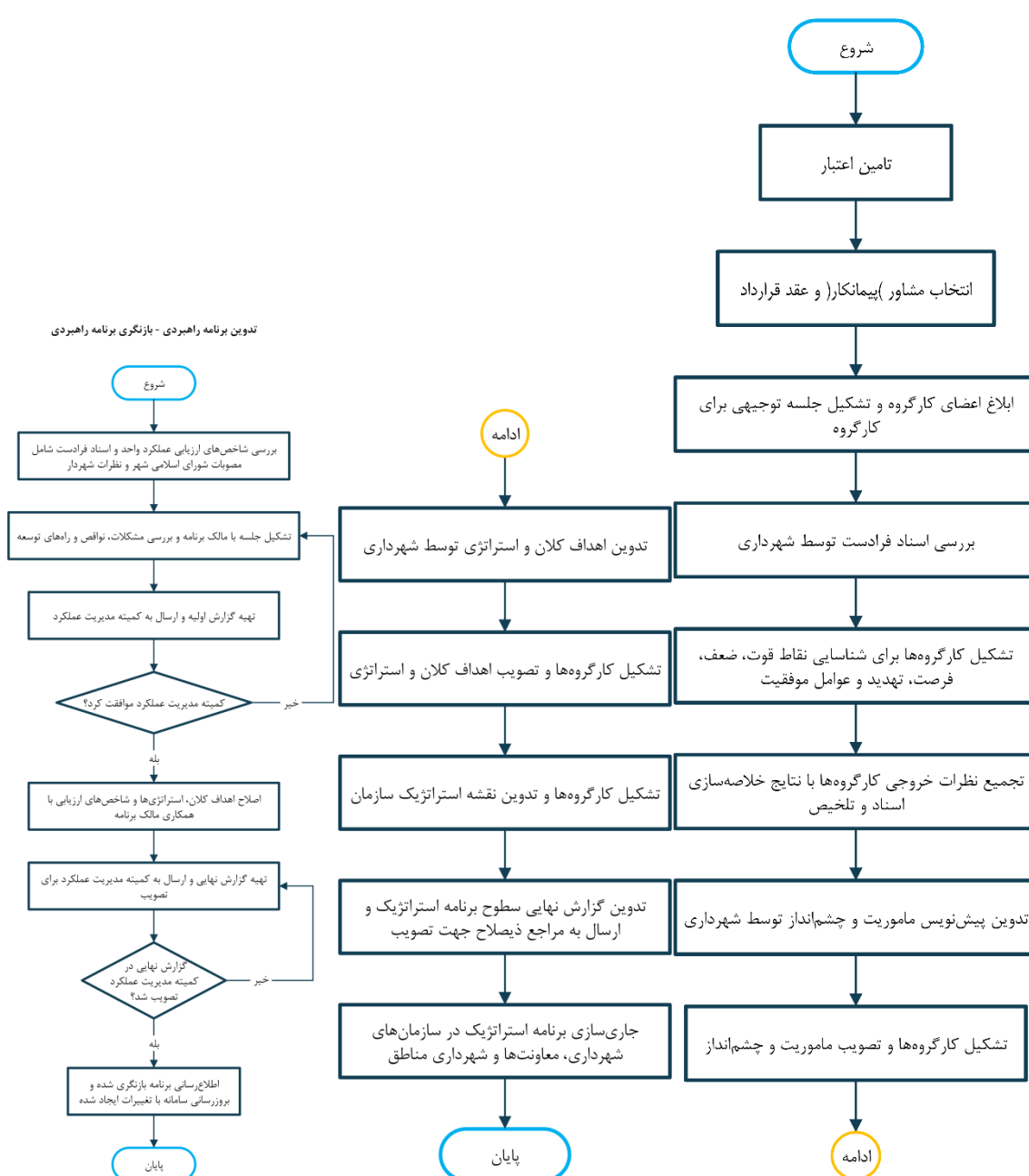
سازمان دهیاری ها و شهرداری های کشور	-	-	-	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. دریافت درخواست از سازمان، معاونت یا واحد مربوطه یا تشخیص دستگاه یا فرارسیدن زمان مشخص					
	۲. بررسی مستندات و سایر دستورالعمل های مشابه					
	۳. مطالعه تطبیقی سایر شهرداری ها					
	۴. تشکیل جلسه هماهنگی					
	۵. تهیه پیش نویس					
	۶. ارسال پیش نویس به واحد مربوطه جهت دریافت نظر					
	۷. تهیه دستورالعمل نهایی					
	۸. تصویب طرح در شورای اسلامی شهر یا شورای برنامه ریزی					
	۹. ابلاغ دستورالعمل به واحد مربوطه					
توضیحات	کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.					
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	تدوین آیین نامه و دستورالعمل					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:		پست الکترونیک:		
دکتر شبانی		۰۹۱۳۳۵۹۵۹۷۹		واحد مربوط: 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.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	
	شرح خدمت	بررسی عوامل محیطی و محاطی و تدوین ماموریت ها، چشم انداز، اهداف و استراتژی های شهرداری همچنین بررسی عوامل داخلی، سیاست های شورای اسلامی شهر و شهردار، شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به منظور ایجاد اصلاحات لازم در سطوح استراتژی سازمان	
	نوع خدمت	○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	سازمان های شهرداری، معاونت ها و شهرداری مناطق
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت	○ تاسیسات شهری
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ● تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	تدوین برنامه راهبردی: - اسناد فرادست شامل طرح تفصیلی، طرح جامع شهر، برنامه دوره قبل و طرح های موضوعی - اسناد بالادست شامل سند آمایش استان، CDS شهری (در صورت وجود)، دستورالعمل سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور بازنگری برنامه راهبردی: - سند آمایش استان - شاخص های ارزیابی عملکرد - مصوبات شورای اسلامی شهر - سند برنامه راهبردی - سایر آیین نامه ها و دستورالعمل های 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: ○ ماه ○ فصل ○ 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)	
۵- جزئیات خدمت	تواتر	○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ 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 کارگروه ها (حداقل ۷ بار برای هر خدمت گیرنده) (تدوین برنامه راهبردی) وابسته به تقاضا و تشخیص (حداقل ۳ بار) (بازنگری برنامه راهبردی)	
	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:	سامانه ارزیابی عملکرد سازمان (BSC master)	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
۱- نحوه دسترسی به خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
	● پست الکترونیک	○ ارسال پستی	

۴۱۲

سازمان شهرداری ها و دهیاری ها	-	شرح: برنامه	○	○	○	دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	تدوین برنامه راهبردی:					
	۱- تامین اعتبار					
	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					
توضیحات	تدوین برنامه راهبردی با فرارسیدن زمانی مشخص و بازنگری آن با تشخیص دستگاه یا درخواست خدمت گیرنده آغاز خواهد شد.					

تدوین برنامه راهبردی-تدوین برنامه راهبردی



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای
دکتر شبانی

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:

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	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	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	○ خدمت به شهروندان (G2C) ○ خدمت به کسب و کار (G2B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ● خدمت به کارکنان (G2E)	سازمان های شهرداری، معاونت ها و شهرداری مناطق
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ تأسیسات شهری ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه ها ○ وفات ○ سایر	○ ثبت مالکیت
	نحوه آغاز خدمت	○ تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ 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: ○ ماه ○ فصل ○ 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	○ یکبار برای همیشه ... بار در: ○ ماه ○ فصل ○ سال ۱ بار در هر دوره مثلاً ۳ ساله (تدوین برنامه عملیاتی) ۱ بار در سال (تدوین برنامه عملیاتی سالانه)	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار	
	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		
	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	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	○ 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	○ ندارد	○ 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	○ ندارد	○ 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	● ندارد	○ 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: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (بارگذاری در FTP شهرداری، بارگذاری در سامانه BSC master)	
	غیرالکترونیکی	● ندارد	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
	الکترونیکی	○ ندارد	○ 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		
	-		-		
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
	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 آنها				
	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					

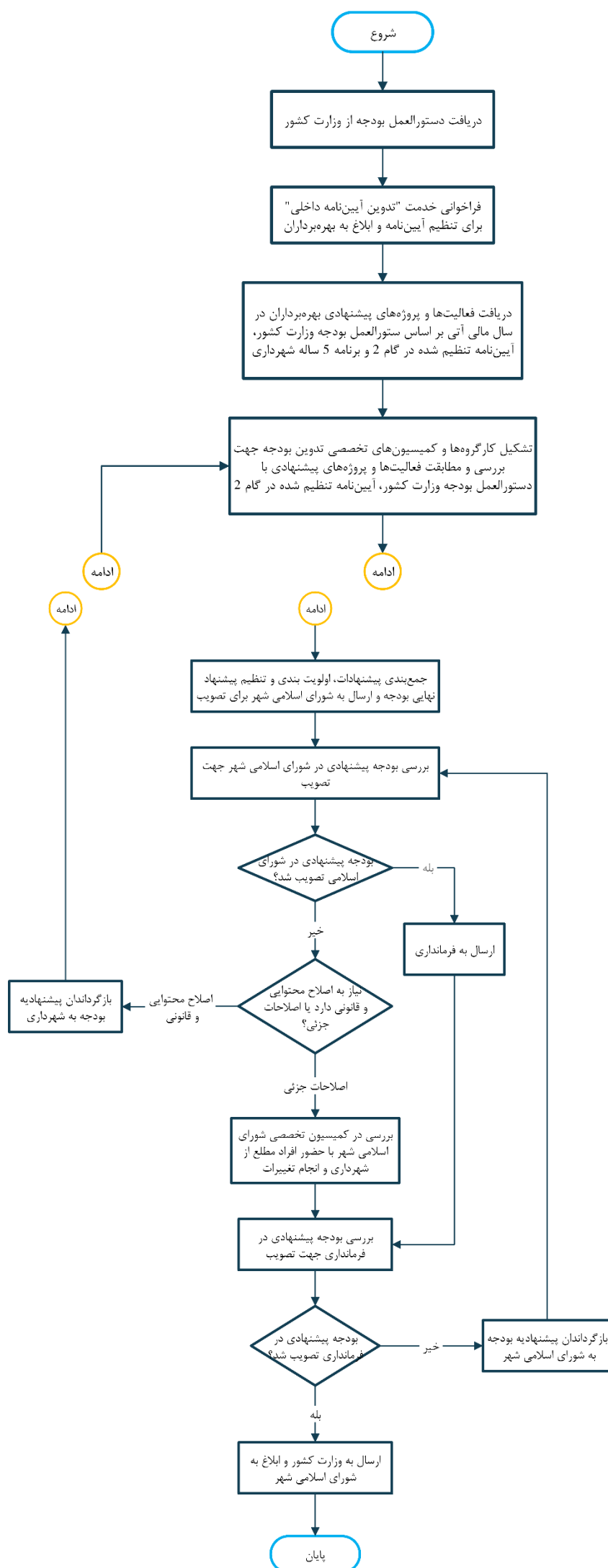
توضیحات:	۶- تدوین گزارش برنامه عملیاتی سه ساله و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب تدوین برنامه عملیاتی سالانه: ۱- بررسی گزارش عملکرد سال قبل و تهیه لیست شاخص‌ها با عملکرد ضعیف ۲- ارسال نتیجه گزارش عملکرد به واحدهای مرتبط جهت بررسی دلایل ضعف در عملکرد ۳- تشکیل جلسه با واحدها برای بررسی پیش‌بینی عملکرد هر شاخص برای سال جاری و ایجاد اصلاحات لازم مطابق با عملکرد سال قبل واحد ۴- دریافت پروژه‌ها و اطلاعات پیشنهادی جهت ارتقا عملکرد شاخص‌های ضعیف از واحدها ۵- تدوین گزارش جامع برنامه عملیاتی سال موردنظر و ارسال به شورای اسلامی شهر جهت تصویب
	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 کمیسیون‌های شورا بررسی خواهد شد.
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	تدوین برنامه عملیاتی
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای دکتر شبانی	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: مدیریت برنامه و بودجه

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد								
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور								
	شرح خدمت								
	تهیه و تنظیم برنامه ها، فعالیت ها و وظایف شهرداری در چارچوب برنامه یک ساله بررسی بودجه اولیه و انجام اصلاحات باتوجه به عملکرد واقعی در طی دوره سال مالی								
	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								
	رویداد مرتبط با:								
	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ ثبت مالکیت								
۵- جزئیات خدمت	○ تأسیسات 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								
	تدوین بودجه: - گزارش عملکرد دوره های 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								
	قوانین و مقررات بالادستی								
	قانون بودجه کشور آیین نامه مالی شهرداری ها بخش نامه ها و دستورالعمل های 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 اول آذر ماه تا آخر دی ماه (برای تنظیم بودجه پیشنهادی توسط شهرداری، این میزان زمان لازم است) نهایتا ۱ هفته (تدوین اصلاح متمم بودجه)									
۶- نحوه دسترسی به خدمت	تواتر								
	○ یکبار برای همیشه مستمر (تدوین اصلاح متمم بودجه) ۱ بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال (تدوین بودجه)								
	تعداد بار مراجعه حضوری								
	حداقل ۱ بار و حداکثر وابسته به برنامه ها و پروژه های درخواستی خدمت گیرنده (تدوین بودجه)								
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان								
	ارایه								
	مبلغ (مبالغ)								
	شماره حساب (های) بانکی								
	پرداخت بصورت الکترونیک								
	○								
۷- 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:								
	تنظیم: سامانه رهسا جمع بندی: نرم افزار بودجه و اعتبارات در سامانه جامع اداری مالی								
	مراحل خدمت								
	نوع ارائه								
	● الکترونیکی								
	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ● 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									
○ ندارد									

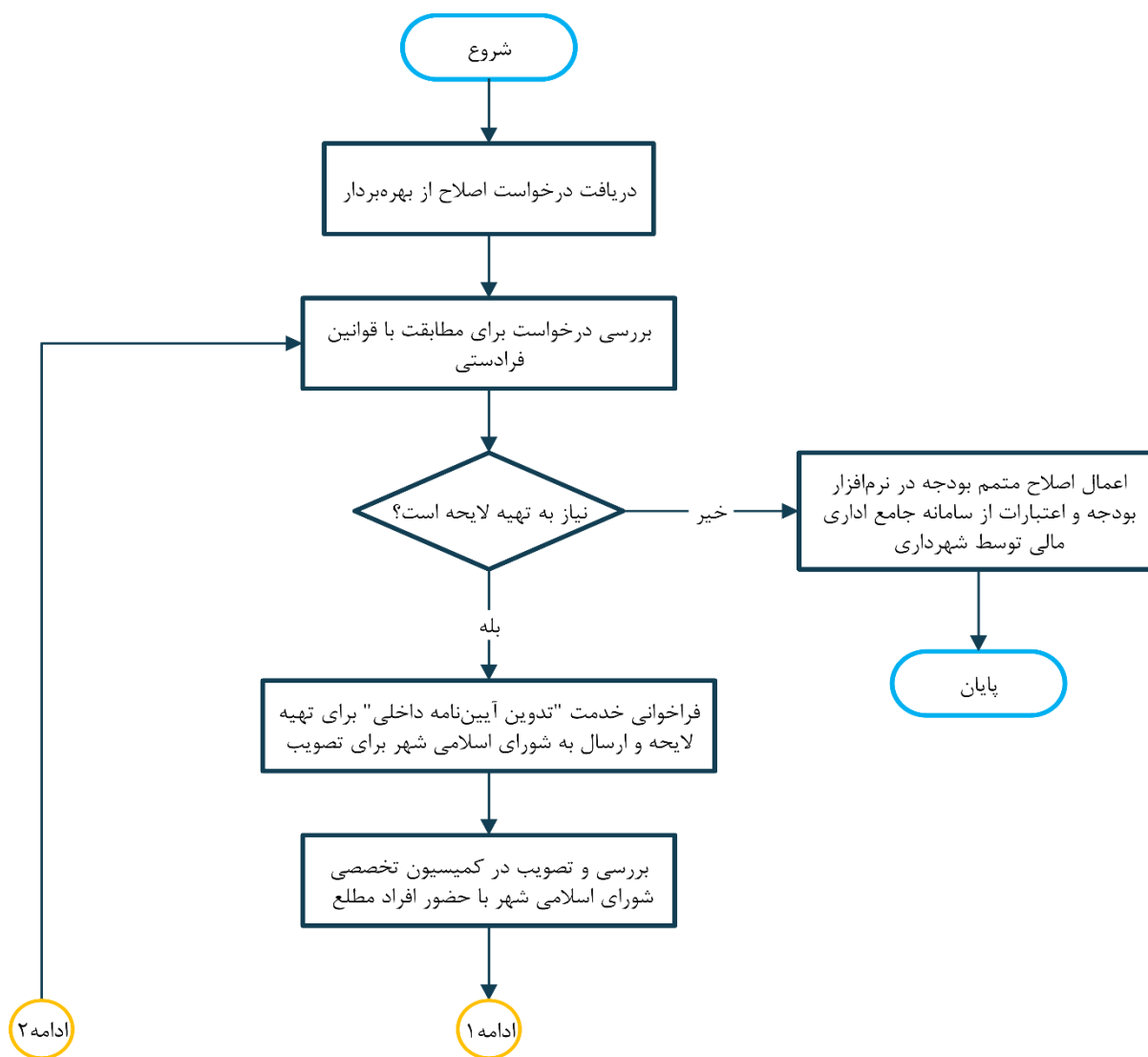
در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر: اینترنتی (اتوماسیون اداری)	
	○ غیرالکترونیکی	در صورت نیاز مستقیم	○ جهت احراز اصالت 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)	● ندارد			
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
	● غیرالکترونیکی	ماهیت خدمت		
	● الکترونیکی	● 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))	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه	
در مرحله ارائه خدمت	○ غیرالکترونیکی	در صورت نیاز مستقیم	○ 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	
	سیستم اتوماسیون اداری		-	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	سیستم حسابداری در سامانه جامع اداری مالی		مانده ردیف های درآمدی و هزینه ای در محدوده مشخص شده	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	وزارت کشور (تدوین بودجه)		سامانه بودجه و اعتبارات شهرداری ها	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	فرمانداری		-	
	شورای اسلامی شهر		-	
	-		-	
۹- عنوان	تدوین بودجه:		۱- دریافت دستورالعمل بودجه از وزارت کشور	

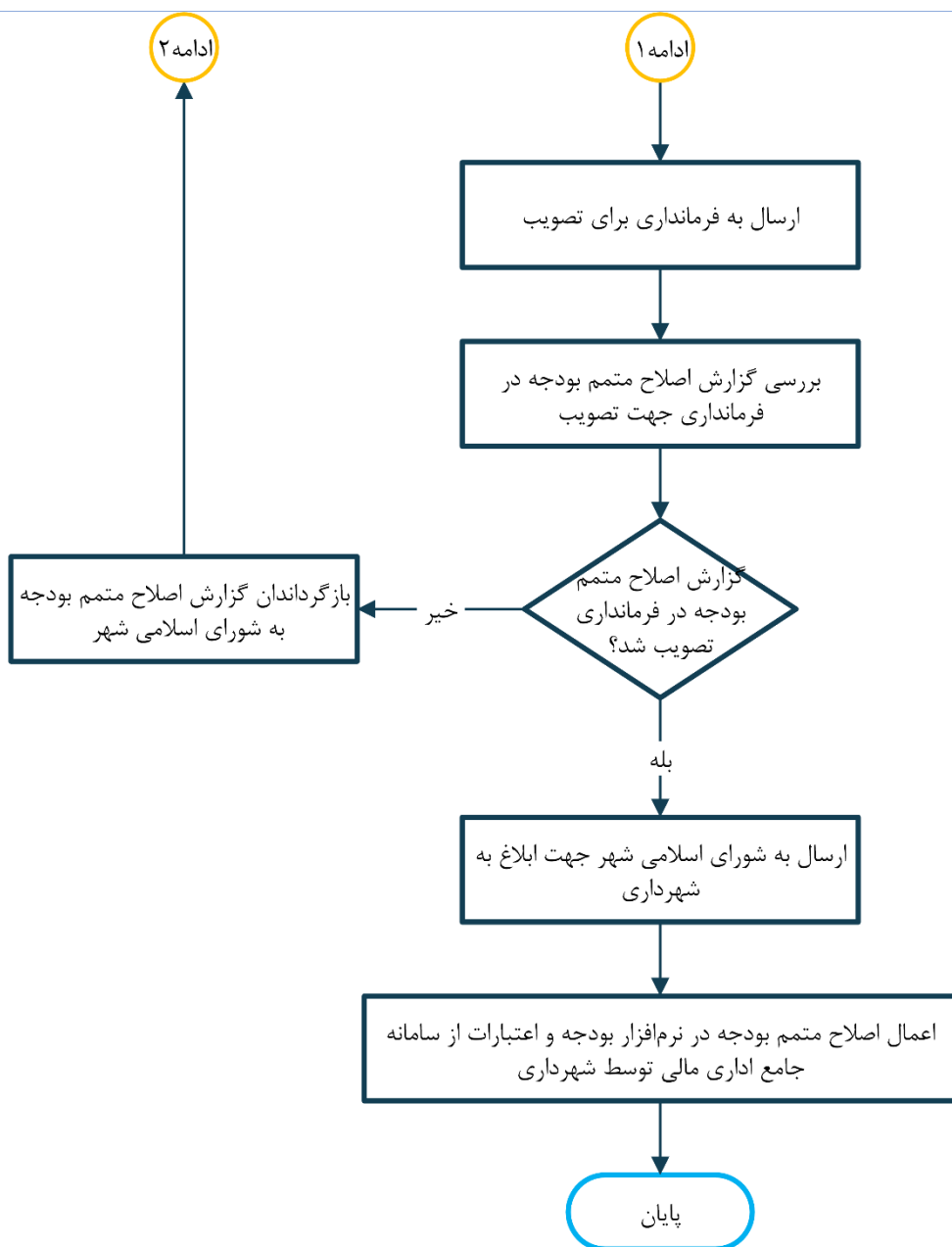
	۲- فراخوانی خدمت "تدوین آیین‌نامه داخلی" برای تنظیم آیین‌نامه و ابلاغ به بهره‌برداران
	۳- دریافت فعالیت‌ها و پروژه‌های پیشنهادی بهره‌برداران در سال مالی آتی بر اساس دستورالعمل بودجه وزارت کشور، آیین‌نامه تنظیم شده در گام ۲ و برنامه ۵ ساله شهرداری
	۴- تشکیل کارگروه‌ها و کمیسیون‌های تخصصی تدوین بودجه جهت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

تدوین بودجه



تدوین بودجه - تدوین اصلاح متمم بودجه





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

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)											
ردیف	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد										
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور										
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		مقایسه عملکرد مالی فعالیت ها، وظایف و برنامه ها با بودجه مصوب همان سال مالی								
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		شهری		○ روستایی		شهرداری ستادی، سازمان های شهرداری و شهرداری مناطق		
	سطح خدمت		● شهری		○ تولد		○ آموزش		○ مالیات		
	رویداد مرتبط با:		○ تولد		○ آموزش		○ مالیات		○ کسب و کار		
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی		
									○ مدارک و گواهینامه ها		
									○ ثبت مالکیت		
									● سایر		
									○ وفات		
	نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت		● فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص				
		○ تشخیص دستگاه		○ سایر: ...							
مدارک لازم برای انجام خدمت		- گزارش ها و ترازهای مالی در دوره عملکرد									
قوانین و مقررات بالادستی		قانون بودجه کشور آیین نامه مالی شهرداری ها بخش نامه ها و دستورالعمل های بودجه وزارت کشور									
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال شهرداری ستادی، ۱۰ سازمان شهرداری و ۵ شهرداری مناطق								
	متوسط مدت زمان ارایه 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:		تنظیم: سامانه رهسا جمع بندی: نرم افزار بودجه و اعتبارات در سامانه 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 (اتوماسیون اداری)						
در مرحله درخواست خدمت		○ الکترونیکی		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه							
		○ غیر الکترونیکی		○ 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:							

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			
		○ غیرالکترونیکی	○		
		ندارد			
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی ○ غیرالکترونیکی	● اینترنتی (https://shafaf.yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه ○ 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)	○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	
		○ غیرالکترونیکی	○ مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه		
		فیلدهای موردتبادل			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سیستم اتوماسیون اداری	-		○	○
	سیستم حسابداری در سامانه جامع اداری مالی	مانده ردیف های درآمدی و هزینه ای در محدوده مشخص شده		○	○
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
	شورای اسلامی شهر	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	فرمانداری	-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	وزارت کشور	سامانه بودجه و اعتبارات شهرداری ها	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- جمع بندی و تهیه تفریغ و ارسال به شورای اسلامی شهر برای تصویب				
	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				
	۳- بررسی گزارش تفریغ در فرمانداری جهت تصویب:				

عدم تصویب		بازگرداندن گزارش تفریغ به شورای اسلامی شهر و ادامه از گام ۲		تصویب در فرمانداری و ارسال به وزارت کشور	
توضیحات:		مقایسه موردنیاز در گام ۱ (برای جمع بندی و تهیه تفریغ) 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.			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت		تفریغ بودجه			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن: ۳۷۲۵۲۰۱۰		پست الکترونیک:	
آقای روستایی		واحد مربوط: برنامه و بودجه			
خانم رفیع					

۱۴-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.)	
۱-۴	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 ○ 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 درخواست دریافت اطلاعات - تفاهم‌نامه شهرداری و ارگان متقاضی - تاییدیه حراست	
	قوانین و مقررات بالادستی	-	
	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.	
۵- جزئیات خدمت	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 ارایه خدمت(ریال) به گیرندگان	مبلغ(مبالغ) برای تهیه گزارش‌های تحلیلی و آماری متناسب با حجم گزارش و نظر مدیر پروژه هزینه دریافت می‌شود.	پرداخت بصورت الکترونیک ○
		شماره حساب (های) بانکی	
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
	مرحله اول	● الکترونیکی	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه
			● اینترنتی (yazd.ir) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس

۴۲۸

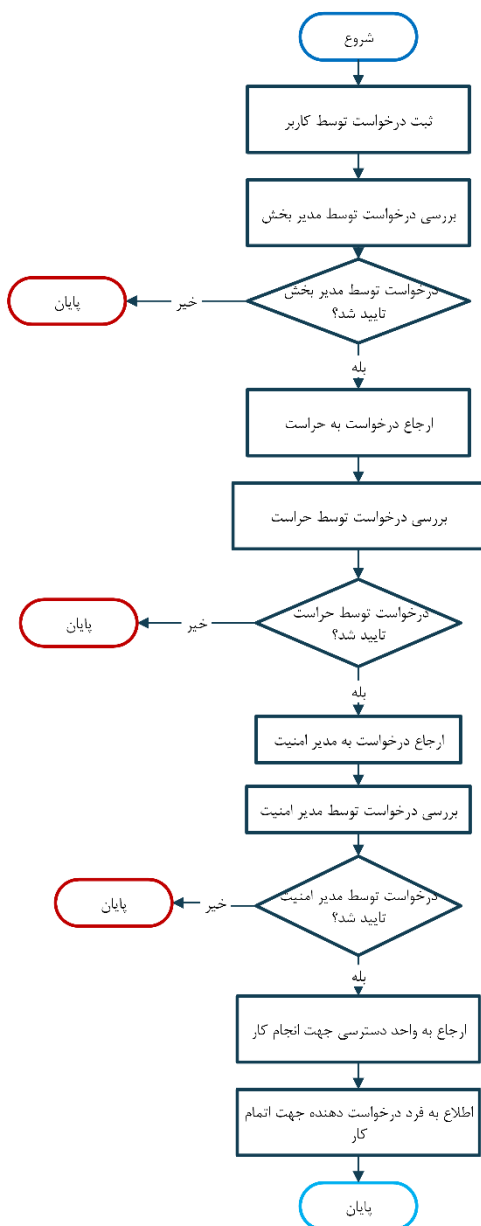
							○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹-عناوین فرایندهای خدمت	۱. فرارسیدن زمان مشخص (برای تهیه گزارش)، دریافت درخواست یا تشخیص سازمان فاوا						
	۲. دریافت تاییدیه حراست برای متقاضی خارج از مجموعه ی شهرداری						
	۳. بررسی درخواست						
	۴. جلسه با متقاضی برای تهیه اطلاعات در صورت نیاز						
	۵. تهیه اطلاعات						
	۶. اجرای فرآیند جمع آوری اطلاعات در صورت نیاز						
	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"						
توضیحات:	۷. ارایه اطلاعات در قالب یک منو گزارش در نرم افزار مربوطه یا سرویس نرم افزاری گزارش ساز یا فایل						
	- کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. - سازمان های تابعه می توانند جهت به روزرسانی اطلاعات مکانی درخواست بدهند.						
۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت		ارائه ی اطلاعات <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[فرارسیدن زمان مشخص برای تهیه گزارش یا دریافت درخواست یا تشخیص سازمان فاوا] Step1 --> Decision1{متقاضی خارج از مجموعه شهرداری است؟} Decision1 -- خیر --> Step2[دریافت تاییدیه حراست برای متقاضی خارج از مجموعه ی شهرداری] Decision1 -- بله --> Step3[بررسی درخواست] Step2 --> Step3 Step3 --> Step4[جلسه با متقاضی برای تهیه اطلاعات در صورت نیاز] Step4 --> Step5[تهیه اطلاعات] Step5 --> Decision2{جمع آوری اطلاعات؟} Decision2 -- خیر --> Step7[ارایه اطلاعات در قالب یک منو گزارش در نرم افزار مربوطه یا سرویس نرم افزاری گزارش ساز یا فایل] Decision2 -- بله --> Step6[تامین اعتبار] Step6 --> Step8[انتخاب پیمانکار و عقد قرارداد در صورت نیاز] Step8 --> Step9[جمع آوری اطلاعات] Step9 --> Step10[فراخوانی "خدمت تسویه حساب"] Step10 --> Step7 Step7 --> End([پایان]) </pre>					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس بیگی		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:	اداره نرم افزار		

۱- عنوان خدمت: اعطا و لغو مجوز دسترسی به سرویس		۲- شناسه خدمت	
فاوا		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	ایجاد و امکان دسترسی افراد به بخش‌هایی از سیستم که برای آن‌ها مجاز 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
	سطح خدمت	● شهری ○ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ ازدواج ○ بیمه ○ تاسیسات شهری	○ ثبت مالکیت ○ تامین اجتماعی ○ کسب و کار ○ مدارک و ○ بازنشستگی ○ وفات ○ مدارک و ○ گواهینامه‌ها ○ سایر
	نحوه آغاز خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت ○ تشخیص دستگاه ○ سایر: ...	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری	-	
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین‌المللی و تعرفه‌های داخلی	شماره حساب (های) بانکی حساب دبیرخانه برگزاری همایش
	پرداخت بصورت الکترونیک		مهمانان داخلی: الکترونیک مهمانان خارجی: حضوری
	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:	-	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (yazd.ir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ 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 ○ سازمان‌های تابعه
	○ ندارد		
	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

توضیحات	۹-عناوین فرایندهای خدمت	۱- ثبت درخواست توسط کاربر						
		۲- بررسی درخواست توسط مدیر بخش						
		۳- اتمام خدمت در صورت رد درخواست توسط مدیر بخش						
توضیحات	۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	۴- ارجاع درخواست به حراست در صورت تایید درخواست توسط مدیر بخش						
		۵- بررسی درخواست توسط حراست						
		۶- اتمام خدمت در صورت رد درخواست توسط حراست						
توضیحات	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	۷- ارجاع درخواست به مدیر امنیت در صورت تایید درخواست توسط حراست						
		۸- بررسی درخواست توسط مدیر امنیت						
		۹- اتمام خدمت در صورت رد درخواست توسط مدیر امنیت						
توضیحات	۷- ارتباط خدمت با سایر	۱۰-ارجاع به واحد دسترسی جهت انجام کار						
		۱۱-اطلاع به فرد درخواست دهنده جهت اتمام کار						
		نام دستگاه دیگر						
		سیستم اتوماسیون اداری						
		-						
		فیلدهای موردتبادل						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						
		استعلام الکترونیکی						

۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت

اعطا 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

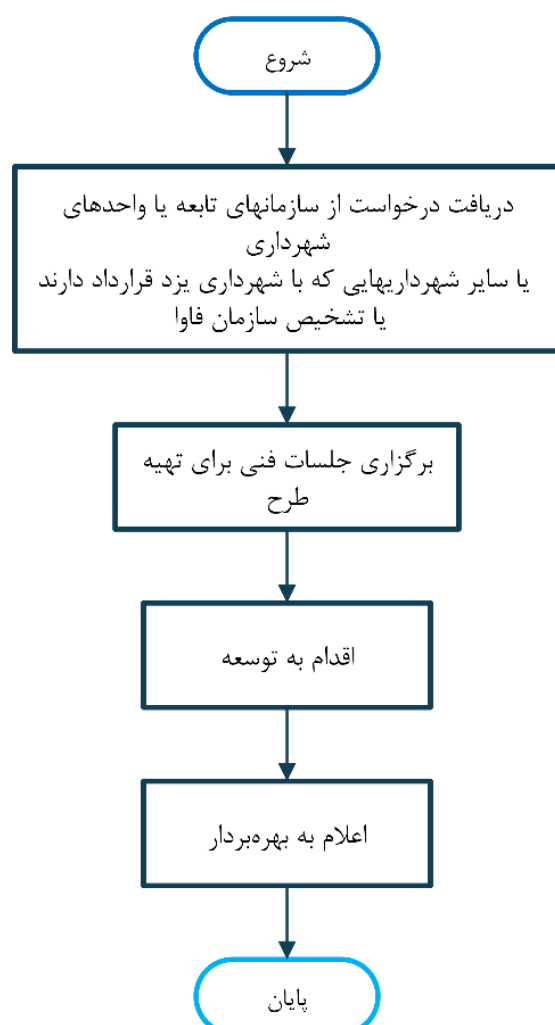
۲- شناسه خدمت

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

۱- آراء	نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره نرم افزار											
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد											
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		به منظور بهبود کارایی، نرم افزارها به روزرسانی و توسعه داده می شوند.									
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)		کارکنان شهرداری یزد و شهرداری سایر شهرها که با شهرداری یزد قرارداد پشتیبانی دارند.							
	سطح خدمت		● شهری (و بعضی از شهرهای کشور)		○ 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		○ فرارسیدن زمانی مشخص		○ رخداد رویدادی مشخص					
			○ سایر: ...									
	مدارک لازم برای انجام خدمت		- درخواست توسعه یا به روزرسانی - قرارداد پشتیبانی									
	قوانین و مقررات بالادستی		-									
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال کارکنان شهرداری و شهرداری سایر شهرها که با شهرداری یزد قرارداد پشتیبانی دارند.								
متوسط مدت زمان ارایه 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 ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی		پرداخت بصورت الکترونیک		○				
		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												
۶- 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		○ 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		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 (اتوماسیون اداری و شبکه دولت)							

۴۳۴

توسعه و به روزرسانی نرم افزار



۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مهندس بیگی

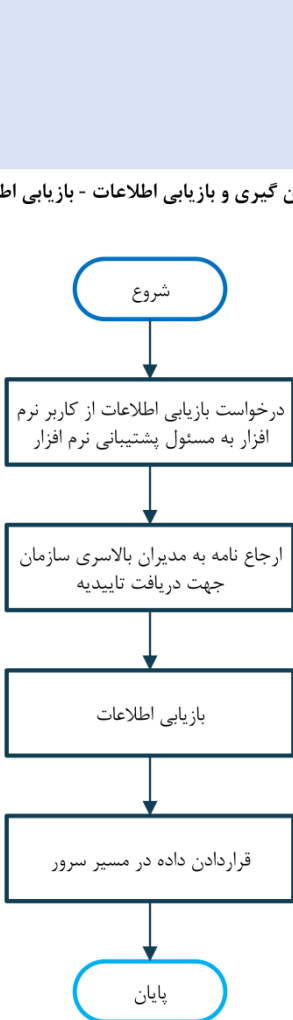
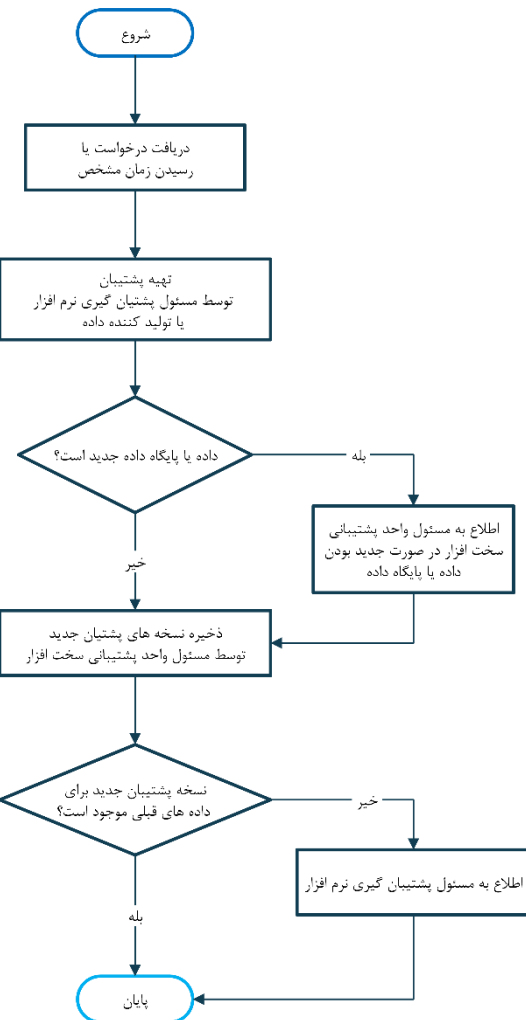
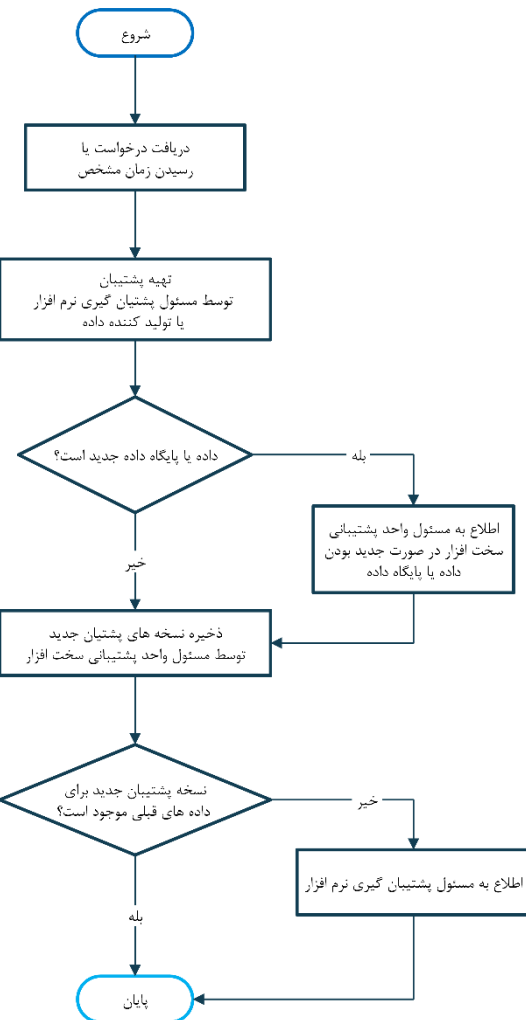
تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
اداره نرم افزار

۱- عنوان خدمت: پشتیبان گیری از اطلاعات و بازیابی		۲- شناسه خدمت	
اطلاعات		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، واحد پشتیبانی سخت افزار	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
	شرح خدمت		
از پایگاه داده ها و داده های موجود در مجموعه ی شهرداری نسخه پشتیبان تهیه و در صورت لزوم بازیابی می شود.	نوع خدمت		
	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان ((G۲E)		
کارمندان شهرداری	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: ...		
مدارک لازم برای انجام خدمت	- نامه به روز رسانی فایل پشتیبان (دربازه زمانی ۶ ماهه سازمان فاوا به کل مجموعه شهرداری ارسال می کند) - نامه بازیابی فایل پشتیبان		
	قوانین و مقررات بالادستی - صورت جلسه ی جلسات پشتیبان گیری - قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال ماهانه یک مورد درخواست بازیابی دریافت می شود. پشتیبان گیری انواع مختلفی دارد که شامل پشتیبان کامل، تغییرات و تراکنش ها می باشد و با توجه به نوع آن به صورت ساعتی، روزانه و ماهانه و همچنین درخواست مدیر واحد انجام می شود.		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت: پشتیبان گیری با توجه به حجم اطلاعات طی ۱۰ دقیقه تا ۸ ساعت انجام می شود. بازیابی اطلاعات با توجه به حجم اطلاعات طی ۲۰ دقیقه تا ۱۰ ساعت انجام می شود.		
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	● 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		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ ندارد		
	● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان		
در مرحله درخواست خدمت	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		
	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		

		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر(اتوماسیون اداری)				
		○ غیرالکترونیکی	○ 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 درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ● سایر (استفاده از نرم افزار)				
	● 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(ذخیره سازی داده در محل مورد نظر)				
	○ غیرالکترونیکی	○ 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			
	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
	-		-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	-		-	-	-	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین 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 درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. - سیستم عامل به صورت ماهانه توسط مسئول واحد پشتیبانی اطلاعات به روز رسانی می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	پشتیبان گیری و بازیابی اطلاعات - پشتیبان گیری  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[درخواست بازیابی اطلاعات از کاربر نرم افزار به مسئول پشتیبانی نرم افزار] Request --> Review[ارجاع نامه به مدیران بالاسری سازمان جهت دریافت تاییدیه] Review --> Backup[بازیابی اطلاعات] Backup --> Restore[قراردادن داده در مسیر سرور] Restore --> End([پایان]) </pre> پشتیبان گیری و بازیابی اطلاعات - پشتیبان گیری  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[درخواست بازیابی اطلاعات از کاربر نرم افزار به مسئول پشتیبانی نرم افزار] Request --> Review[ارجاع نامه به مدیران بالاسری سازمان جهت دریافت تاییدیه] Review --> Backup[بازیابی اطلاعات] Backup --> Restore[قراردادن داده در مسیر سرور] Restore --> End([پایان]) </pre> پشتیبان گیری و بازیابی اطلاعات - پشتیبان گیری  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Request[درخواست بازیابی اطلاعات از کاربر نرم افزار به مسئول پشتیبانی نرم افزار] Request --> Review[ارجاع نامه به مدیران بالاسری سازمان جهت دریافت تاییدیه] Review --> Backup[بازیابی اطلاعات] Backup --> Restore[قراردادن داده در مسیر سرور] Restore --> End([پایان]) </pre>
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس حیدری تلفن: داخلی ۴۹۱۵ و ۵۵ پست الکترونیک: واحد مربوط: واحد پشتیبانی سخت افزار

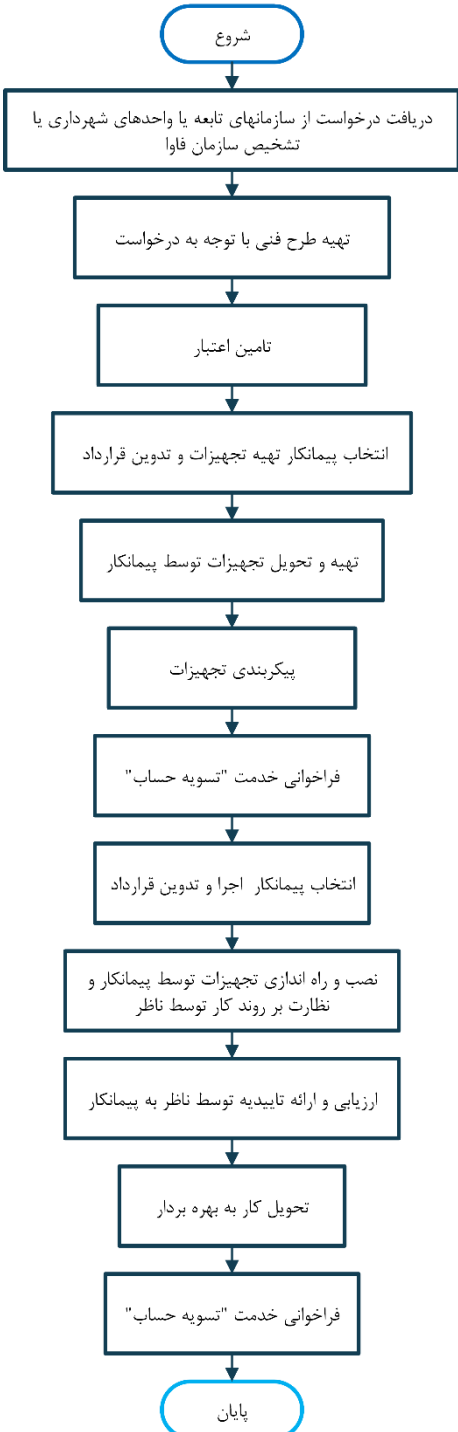
۱- عنوان خدمت: تامین امنیت فاوا		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- شرح خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات		
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	اجرای فعالیت هایی که باعث جلوگیری از خلل امنیتی در زیرساخت فاوا و اطلاعات می باشد.	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	کارکنان شهرداری عموم شهروندان، استفاده کنندگان از سامانه های 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	○ فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت	-	
	قوانین و مقررات بالادستی	- دستورالعمل های پیشگیرانه مصوب مرکز افتی - فرآیندهای ISMS	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ○ سال عموم شهروندان	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	زمان راه اندازی وابسته به نوع ایمن سازی	
	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
	هزینه ثابت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین المللی و تعرفه های داخلی	هزینه ثبت نام رویدادهای تخصصی مطابق تعرفه بین المللی و تعرفه های داخلی	حساب دبیرخانه برگزاری همایش
	ارایه خدمت	پرداخت بصورت الکترونیک	مهمانان داخلی: الکترونیک 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:	-	
	مراحل 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
	○ 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
	● ندارد		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان ○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ دفاتر پیشخوان
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	○ الکترونیکی ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

		○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(اتوماسیون اداری)				
		غیرالکترونیکی	دیگر ضرورت حضور مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:	
				○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز	
				○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ 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				
	● غیرالکترونیکی	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(اتوماسیون اداری)				
در مرحله ارائه خدمت	● غیرالکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضور	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:		
			○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز		
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق		
			● سایر ماهیت	○ سازمان های تابعه		
			●سایر ندارد			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	
		-			استعلام غیر الکترونیکی	
۷- سیستم اتوماسیون اداری		-			○	
		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
مرکز افقی	-					
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر						○ مراجعه کننده
عناوین فرایندهای خدمت	دریافت دستورالعمل					
	۱- دریافت دستورالعمل از مرکز افقی					
	۲- اجرای دستورالعمل					
	۳- اطلاع دوره‌ای به افقی جهت اطلاع انجام کار					
	وقوع بحران امنیتی					
	۱- تشخیص دستگاه یا درخواست					
	۲- بررسی مشکل					
	۳- در صورت وقوع مشکل در نرم‌افزار:					
	۶-۱- ارجاع به واحد نرم‌افزار					
	۶-۲- در صورتی که نیاز به رفع مشکل توسط پیمانکار است:					
۶-۲-۱- ارجاع به پیمانکار						
۶-۳- در غیر این صورت:						
۶-۲-۱- ادامه از گام ۷						

۴- در صورت وقوع مشکل امنیتی یا سخت افزاری: ۱-۱-۷-ارجاع به واحد امنیت و سخت افزار ۵- رفع مشکل ۶- اعلام به کاربر در صورت اعلام بحران توسط کاربر	توضیحات:
تأمین امنیت فاوا - وقوع بحران امنیتی <pre> graph TD Start([شروع]) --> Diagnose[تشخیص دستگاه یا درخواست] Diagnose --> Check[بررسی مشکل] Check --> Decision1{مشکل سخت افزاری امنیتی است یا نرم افزاری؟} Decision1 -- نرم افزاری --> Ref[ارجاع به واحد نرم افزار] Decision1 -- سخت افزاری امنیتی --> Ref2[ارجاع به واحد سخت افزار، شبکه و امنیت] Ref --> Decision2{نیاز به رفع مشکل توسط پیمانکار است؟} Decision2 -- بله --> Ref3[ارجاع به پیمانکار] Decision2 -- خیر --> Ref2 Ref3 --> Solve[رفع مشکل] Solve --> Decision3{بحران توسط کاربر اعلام شده؟} Decision3 -- بله --> Notify[اعلام به کاربر] Decision3 -- خیر --> Ref2 Notify --> End([پایان]) Ref2 --> End </pre> تأمین امنیت فاوا و اطلاعات - دریافت دستورالعمل <pre> graph TD Start([شروع]) --> Receive[دریافت دستورالعمل از مرکز افا] Receive --> Implement[اجرای دستورالعمل] Implement --> Report[اطلاع دوره ای به افا جهت اطلاع انجام کار] Report --> End([پایان]) </pre>	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس فلاح تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: اداره سخت افزار، شبکه و امنیت

۱- عنوان خدمت: تامین زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره سخت‌افزار و شبکه		نام دستگاه مادر: شهرداری یزد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	زیرساخت شبکه و ارتباطات و سخت‌افزار مورد نیاز سازمان‌ها و واحدهای شهرداری جهت ارائه خدمات فناوری اطلاعات تامین می‌گردد.		
	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 ○ 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	- طرح فنی - نقشه‌ی شبکه و جانمایی و ارتباطی		
	قوانین و مقررات بالادستی	- دستورالعمل امنیت شهرداری - دستورالعمل مرکز مدیریت راهبردی افتا - قوانین سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ● ماه ○ فصل ○ سال به طور متوسط ماهانه یک پروژه تامین یا توسعه زیرساخت انجام می‌گردد.		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	به طور متوسط ارائه خدمت ظرف ۳ ماه انجام می‌گردد.		
	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				
https://fava.yazd.ir				
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	○ 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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

			● سایر(اتوماسیون اداری)			
			غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	مراجعه به دستگاه:
					○ جهت احراز اصالت مدرک	○ شهرداری مرکز
			○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	○ شهرداری مناطق		
			○ 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) ○ پست الکترونیک ○ سایر				
	● غیرالکترونیکی	به دلیل ماهیت 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: ○عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر(اتوماسیون اداری)				
در مرحله ارائه خدمت	○ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد	○ جهت احراز اصالت مدرک	○ جهت احراز اصالت مدرک	
	○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		● سایر ماهیت	○ شهرداری مرکز		
			○ شهرداری مناطق	○ سازمان های تابعه	● سایر	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام	استعلام غیر الکترونیکی
					بخش دستمای (Batch)	
	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	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					بخش دستمای (Batch)	
	شرکت مخابرات	-	-	-	○	○ دستگاه
	سرویس دهنده های اینترنت	-	-	-	○	○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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						

توضیحات	۱۲. فراخوانی خدمت "تسویه حساب" - کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	تامین زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست از سازمانهای تابعه یا واحدهای شهرداری یا تشخیص سازمان فاوا] Step1 --> Step2[تهیه طرح فنی با توجه به درخواست] Step2 --> Step3[تامین اعتبار] Step3 --> Step4[انتخاب پیمانکار تهیه تجهیزات و تدوین قرارداد] Step4 --> Step5[تهیه و تحویل تجهیزات توسط پیمانکار] Step5 --> Step6[پیکربندی تجهیزات] Step6 --> Step7[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"] Step7 --> Step8[انتخاب پیمانکار اجرا و تدوین قرارداد] Step8 --> Step9[نصب و راه اندازی تجهیزات توسط پیمانکار و نظارت بر روند کار توسط ناظر] Step9 --> Step10[ارزیابی و ارائه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار] Step10 --> Step11[تحویل کار به بهره بردار] Step11 --> Step12[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"] Step12 --> End([پایان]) </pre>
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای مهندس فلاح	تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوط: اداره سخت افزار و شبکه

نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، اداره نرم افزار									
نام دستگاه مادر: شهرداری یزد									
شرح خدمت									
برای سازمان ها و واحدهای مختلف شهرداری متناسب با نیاز آنها نرم افزار تهیه می شود.									
نوع خدمت									
کارکنان شهرداری			● خدمات شهری		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)				
سطح خدمت									
○ روستایی			● شهری						
رویداد مرتبط با:									
○ ثبت مالکیت		○ تامین اجتماعی		● کسب و کار		○ مالیات		○ آموزش	
○ وفات		○ مدارک و گواهینامه ها		○ بازنشستگی		○ ازدواج		○ بیمه	
نحوه آغاز خدمت									
○ رخداد رویدادی مشخص			● تقاضای گیرنده خدمت						
			● تشخیص دستگاه						
انجام خدمت									
- اسناد مناقصه (RFP)، پروپوزال پیمانکار، طرح های مورد نیاز) - مجوزهای امنیتی (اعم از مجوز افتای ریاست جمهوری) - لغت نامه داده بانک اطلاعاتی - مستندات تحلیل نرم افزار (شامل انواع دیاگرام نظیر use case diagram , activity diagram, class diagram) - درخواست تهیه نرم افزار - کد اجرای نرم افزار									
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 نرم افزار تهیه می شود.									
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:									
به طور متوسط نرم افزار طی ۸-۶ ماه تهیه می شود.									
تواتر									
○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال									
تعداد بار مراجعه حضوری									
سازمان مربوطه در جلسات تهیه RFP شرکت می کند.									
هزینه 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:									
-									
مراحل خدمت									
رسانه ارتباطی خدمت <td colspan="7">نوع ارائه</td>			نوع ارائه						
○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			● الکترونیکی ○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ○ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)						
مراجعه به دستگاه: ○ شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه			○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر		در مرحله اطلاع رسانی خدمت		○ غیر الکترونیکی		
○ 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)			○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه		
	○ غیرالکترونیکی	ضرورتی ندارد	○ 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 (استفاده از نرم افزار)					
	● 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 (ارسال اطلاعات کاربری از طریق اتوماسیون اداری و نصب نرم افزار به صورت از راه دور)					
	○ غیرالکترونیکی	ضرورتی ندارد	○ 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)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی	
						برق	دستی (Batch)
	سامانه رهسا		-			○	○
توماسیون 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:	
					برق: onlin دستی (Batic)		
	مرکز مدیریت راهبردی افتا	-	شرح: مجوز امنیتی	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	نظام صنفی رایانه ای استان	-	-	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
	وزارت صنعت، معدن تجارت	ستاد ایران	شرح: آگهی مناقصه	-	○	○	○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱. دریافت درخواست از سازمان های تابعه یا واحدهای شهرداری یا تشخیص سازمان فاوا						
	۲. تهیه RFP از نیازمندی های پروژه با مشارکت سازمان یا واحد مربوطه						
	۳. تامین اعتبار						
	۴. انتخاب پیمانکار و تدوین قرارداد						
	۵. تهیه نرم افزار توسط پیمانکار و نظارت بر روند تولید نرم افزار توسط کارشناس						

	۶. نصب و راه اندازی نرم افزار توسط پیمانکار ۷. یکپارچه شدن با سایر نرم افزارها در صورت نیاز ۸. ارزیابی و ارایه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار ۹. تحویل نرم افزار توسط پیمانکار ۱۰. فراخوانی خدمت "تسویه حساب" ۱۱. تحویل نرم افزار به بهره بردار
توضیحات	- کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود.
۱۰- نمودار ارتباطی فرایند های خدمت	تهیه نرم افزار <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[دریافت درخواست از سازمان های تابعه یا واحدهای شهرداری یا تشخیص سازمان فاوا] Step1 --> Step2[تهیه RFP از نیازمندی های پروژه با مشارکت سازمان یا واحد مربوطه] Step2 --> Step3[تامین اعتبار] Step3 --> Step4[انتخاب پیمانکار و تدوین قرارداد] Step4 --> Step5[تهیه نرم افزار توسط پیمانکار و نظارت بر روند تولید نرم افزار توسط کارشناس] Step5 --> Step6[نصب و راه اندازی نرم افزار توسط پیمانکار] Step6 --> Step7[یکپارچه شدن با سایر نرم افزارها در صورت نیاز] Step7 --> Step8[ارزیابی و ارایه تاییدیه توسط ناظر به پیمانکار] Step8 --> Step9[تحویل نرم افزار توسط پیمانکار] Step9 --> Step10[فراخوانی خدمت "تسویه حساب"] Step10 --> Step11[تحویل نرم افزار به بهره بردار] Step11 --> End([پایان]) </pre>
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: _____ آقای مهندس بیگی _____ تلفن: _____ پست الکترونیک: _____ واحد مربوط: _____ اداره نرم افزار _____
۲- شناسه خدمت	
۱- عنوان خدمت: رسیدگی به مشکلات و پشتیبانی فاوا	

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
ردیف	نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، واحد پشتیبانی سخت افزار و اداره نرم افزار								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		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.						
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ● خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان ((G۲E))		شماره حساب (های) بانکی		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		○ ثبت مالکیت
			○ تاسیسات شهری		○ بیمه		○ ازدواج		○ بازنشستگی
							○ مدارک و گواهینامه ها		○ وفات
									○ سایر
			● 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 ارایه 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				
۶- نحوه دسترسی به خدمت			برای رسیدگی به درخواست سایر شهرداری ها طبق قرارداد پشتیبانی		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:		-						

در مرحله درخواست خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	○ غیر الکترونیکی		● پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	
	● غیر الکترونیکی		○ پست الکترونیک		● سایر (استفاده از نرم افزار)	
در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی		○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
	○ غیر الکترونیکی		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
	اتوماسیون اداری		-		○	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
	-		-		○	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
	-		-		○	
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	نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
	-		-		○	
۱۰- عناوین فرایندهای خدمت	نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
	-		-		○	

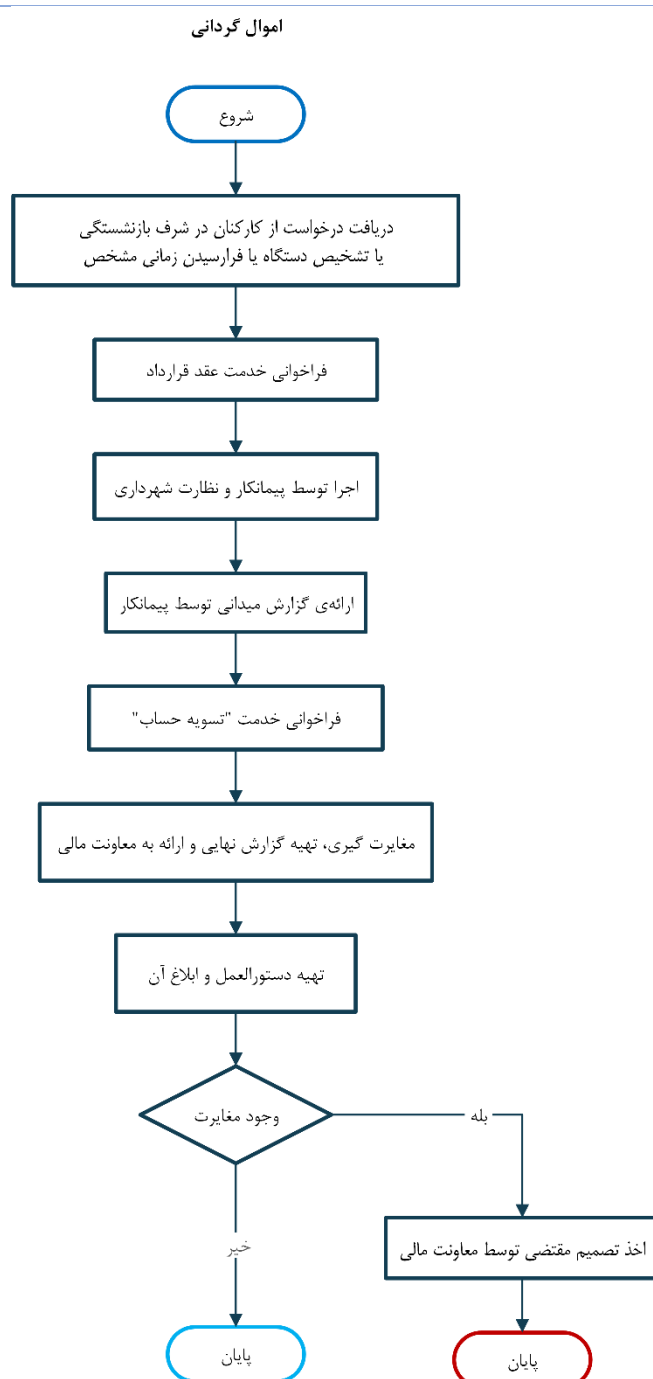
۴. در صورتی که مشکل سخت افزاری باشد: ۴, ۱. ارجاع به واحد سخت افزار، شبکه و امنیت ۴, ۲. خرید کالا در صورت نیاز به خرید کالا ۴, ۳. رفع مشکل ۴, ۴. پر کردن فرم تعویض قطعه توسط کارشناس در صورتیکه تعویض قطعه ۴, ۵. صدور نامه خروج به متقاضی جهت خروج سخت افزار			
۵. اطلاع اتمام کار به متقاضی			
توضیحات:	- کلیه 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.		
رسیدگی به مشکلات و پشتیبانی فاوا			
شروع 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 پر کردن فرم رفع عیب توسط متقاضی در صورت مراجعه ی حضوری نوع مشکل نرم افزاری سخت افزاری ارجاع به واحد نرم افزار اعلام به پیمانکار در صورت نیاز رفع مشکل ارجاع به واحد سخت افزار، شبکه و امنیت خرید کالا در صورت نیاز به خرید کالا رفع مشکل صدور نامه خروج به متقاضی جهت خروج سخت افزار پر کردن فرم تعویض قطعه توسط کارشناس در صورت تعویض قطعه صدور نامه خروج به متقاضی جهت خروج سخت افزار اطلاع اتمام کار به متقاضی پایان			
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

۱- عنوان خدمت: اموال گردانی	۲- شناسه خدمت
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	

۴- مشخصات خدمت	۴-۱- نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی	ارائه									
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور										
	شرح خدمت										
	نوع خدمت										
	سطح خدمت										
	رویداد مرتبط با:										
	نحوه آغاز خدمت										
	مدارک لازم برای انجام خدمت										
	قوانین و مقررات بالادستی										
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان									
متوسط مدت زمان ارایه 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											
۶- نحوه دسترسی به خدمت		در مرحله اطلاع رسانی خدمت									
	در مرحله درخواست خدمت										

		○عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ○ سایر			
		● غیرالکترونیکی	● ضرورت ○ عدم ضرورت	● 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 ○ غیرالکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ سایر	● اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر		
		○ غیرالکترونیکی	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		
	● غیرالکترونیکی	● ضرورت ○ عدم ضرورت	○ 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			استعلام الکترونیکی
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 موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی ○ خط ○ onlin ○ دستای ○ Batc)
	-				○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	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:				
توضیحات	۷-۱- اخذ تصمیم مقتضی توسط معاونت مالی				
	درخواست از کارکنان در شرف بازنشستگی دریافت می شود.				

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
خانم تعالیمی

تلفن:

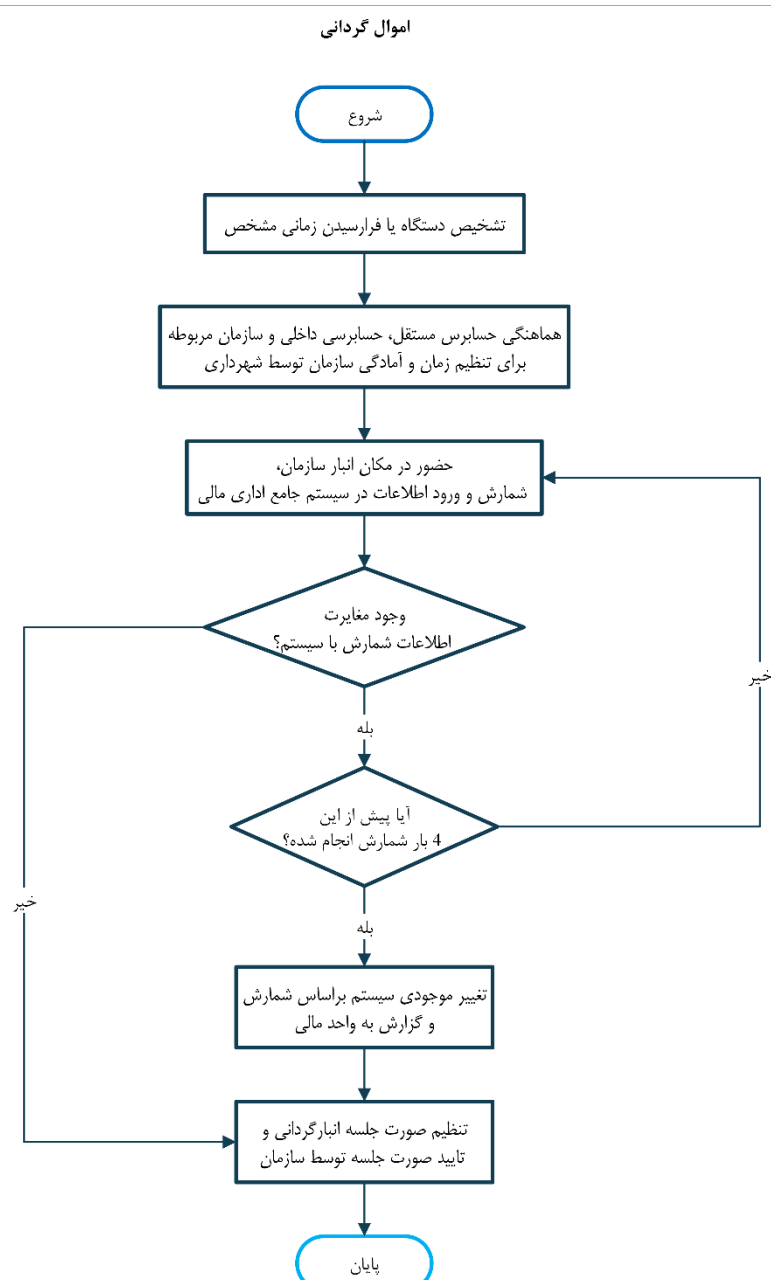
پست الکترونیک:

واحد مربوط:
حسابرسی داخلی

(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)									
۳- آراء	نام دستگاه اجرایی: سازمان های شهرداری یزد								
	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد								
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت								
	نوع خدمت								
	کنترل موجودی های پایان سال انبار با سیستم کامپیوتری انبار کلیه سازمان های تابعه 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								
	مدارک لازم برای انجام خدمت آیین نامه مالی شهرداری ها								
	قوانین و مقررات بالادستی								
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال کلیه سازمان های تابعه شهرداری								
	متوسط مدت زمان ۱ الی ۲ روز برای هر انبار								
	تواتر یکبار برای همیشه ۱ بار در: ماه فصل سال								
	تعداد بار مراجعه -								
	هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان هزینه ارایه 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 (نرم افزار انبار)								
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت								
	الکترونیکی اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (اتوماسیون اداری)								
	غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر								
	مراجع به دستگاه: شهرداری مرکز شهرداری مناطق سازمان های تابعه								
	ندارد								
	الکترونیکی اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر								

			غیرالکترونیکی	○ درخواست 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 درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
			○ غیرالکترونیکی	بازرسی - 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	درخواست 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	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
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:
	-				○ خط ○ دستهای (Batch)	○
۹- عنوان فرایندهای خدمت	تشخیص دستگاه یا فرارسیدن زمانی مشخص	همانگی حسابرس مستقل، حسابرسی داخلی و سازمان مربوطه برای تنظیم زمان و آمادگی سازمان توسط شهرداری	حضور در مکان انبار سازمان، شمارش و ورود اطلاعات در سیستم جامع اداری مالی	در صورت موجود مغایرت اطلاعات شمارش با سیستم: ۴-۱- تکرار سه بار شمارش (گام ۳) ۴-۲- در صورت وجود مغایرت اطلاعات شمارش با سیستم: ۴-۲-۱- تغییر موجودی سیستم براساس شمارش و گزارش به واحد مالی	تنظیم صورت جلسه انبارگردانی و تایید صورت جلسه توسط سازمان	در گام ۳، یک نماینده حسابرس مستقل، یک نماینده حسابرسی داخلی و شمارنده سازمان حضور دارند.
توضیحات						

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
خانم تعالیمی

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط:
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	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ● خدمت به کارکنان (G۲E)	کارکنان شهرداری	
	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 ○ تشخیص دستگاه	● فرارسیدن زمانی مشخص ○ رخداد رویدادی مشخص ○ سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- احکام امور اداری - اضافه کار و مقدار کارکرد - درخواست (پرداخت مساعده)		
	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) یکبار در: ● ماه ○ فصل ○ سال (پرداخت حقوق)		
تعداد بار مراجعه حضوری		دو مرتبه: یک مرتبه جهت ارائه درخواست و یک مرتبه جهت دریافت چک (پرداخت مساعده)		
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		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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	○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه

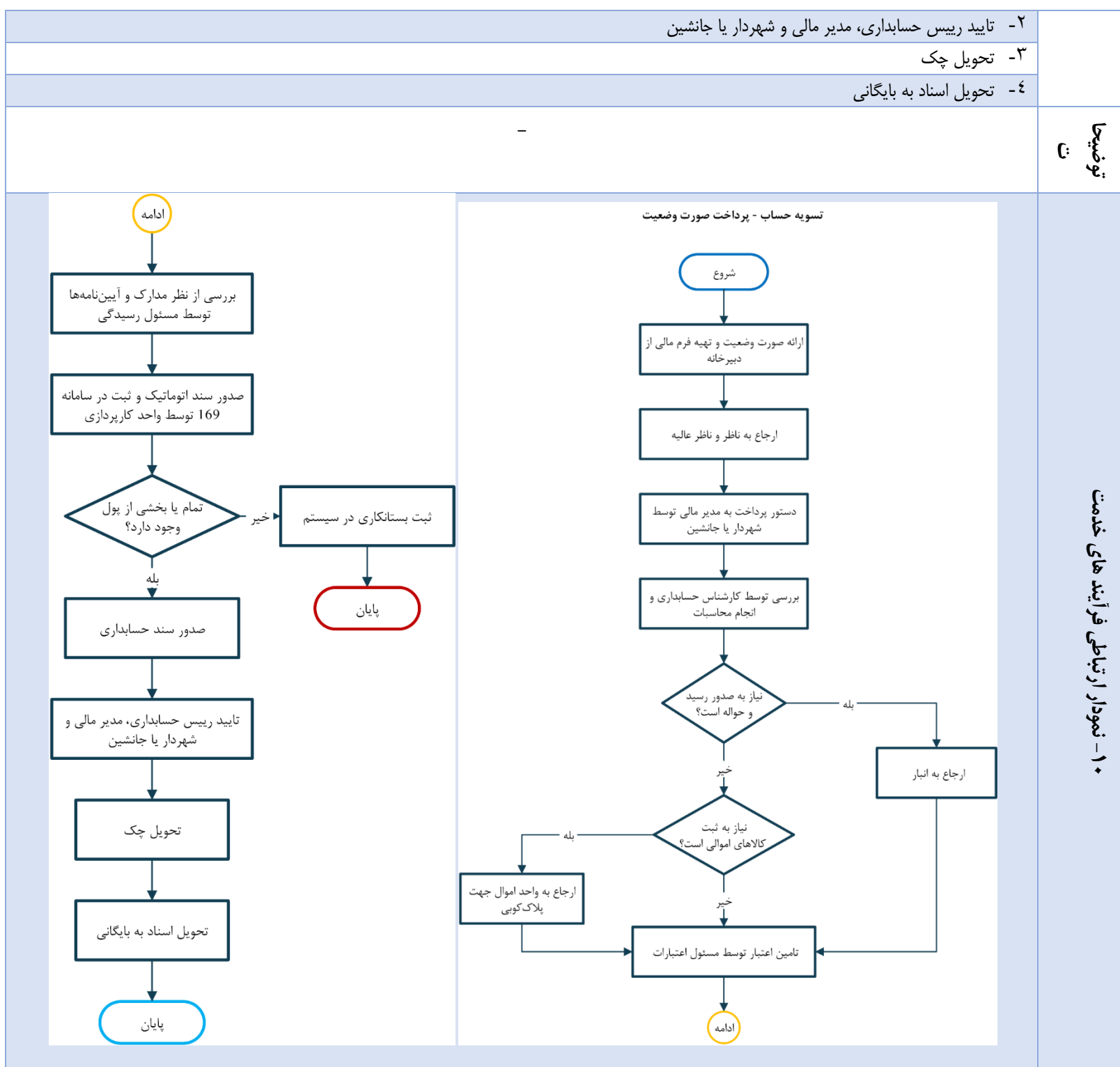
		○ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ○ عنوان مشابه دفتر پیشخوان ○ سایر				
		غیرالکترونیکی	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر	○ ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	مراجعه به دستگاه:	
		ندارد				
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	در مرحله ارائه خدمت	● الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر			
		○ غیرالکترونیکی	- -			
		● 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 - واریز به حساب ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ○ پیام کوتاه			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	● غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر دریافت چک در پرداخت مساعده	○ ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ○ سازمان های تابعه	مراجعه به دستگاه:
		فیلدهای موردتبادل				استعلام
						استعلام غیر الکترونیکی
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:
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
						○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹	۱	پرداخت حقوق				

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت	۱- ارسال حکم کارگزینی و هرگونه سندی مبنی بر غیبت، مرخصی، ماموریت، اضافه کار و ... از امور اداری ۲- تایید مدیر حسابداری ۳- ورود اطلاعات مربوط به کسورات حقوق (وام، علی الحساب و ...) ۴- اعمال بیمه تامین اجتماعی، مالیات، بازنشستگی، خدمات درمانی، بیمه تکمیلی، پس انداز و ... طبق مقررات و ابلاغیه‌های مربوطه ۵- محاسبه حقوق ۶- پرینت و ارسال به حسابداری برای صدور چک‌های لازم پرداخت مساعده ۱- دریافت درخواست و ثبت در دبیرخانه ۲- بررسی درخواست و تایید معاون مالی ۳- تنظیم سند ۴- دادن چک‌های لازم به صندوق توسط کارمند ۵- صدور چک ۶- تحویل به کارمند			
	پرداخت حقوق و مزایا - پرداخت مساعده شروع ارائه درخواست و ثبت در دبیرخانه بررسی درخواست و تایید معاون مالی تنظیم سند دادن چک‌های لازم به صندوق توسط کارمند صدور چک تحویل به کارمند پایان			
	پرداخت حقوق و مزایا - پرداخت حقوق شروع ارسال حکم کارگزینی و هرگونه سندی مبنی بر غیبت، مرخصی، ماموریت، اضافه کار و ... از امور اداری تایید مدیر حسابداری ورود اطلاعات مربوط به کسورات حقوق همچون وام، علی الحساب و ... اعمال بیمه تامین اجتماعی، مالیات، بازنشستگی، خدمات درمانی، بیمه تکمیلی، پس انداز و ... طبق مقررات و ابلاغیه‌های مربوطه محاسبه حقوق پرینت و ارسال به حسابداری برای صدور چک‌های لازم پایان			
	-			
	توضیحات:			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آقای نادر زاده			
	تلفن:			
	پست الکترونیک:			
	واحد مربوط: حقوق و دستمزد			

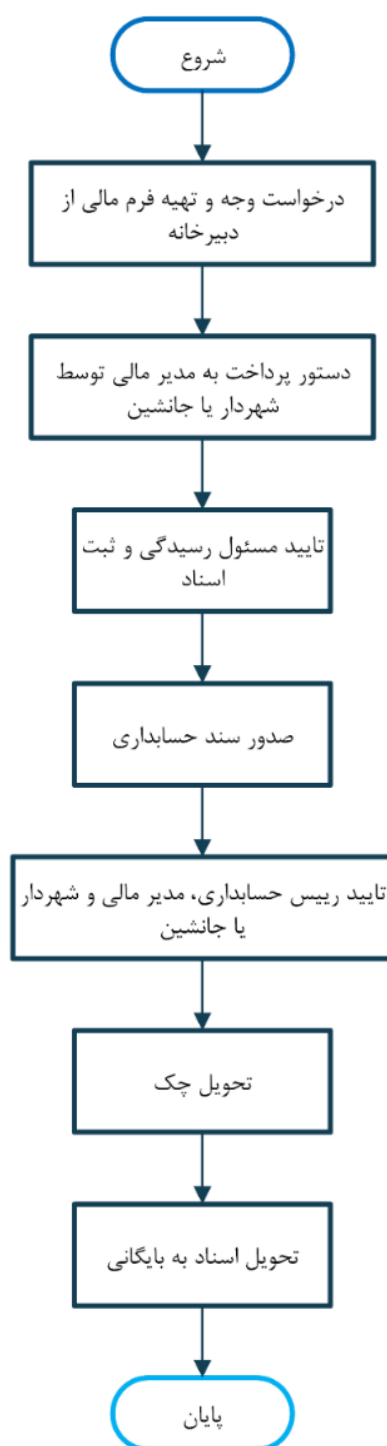
۱- عنوان خدمت: تسویه حساب		۲- شناسه خدمت	
نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور			

۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		تبدیل اندازه به حالت ریالی و سپس ثبت و پرداخت									
	نوع خدمت		○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E)) پیمانکاران									
	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 پیمانکار - صورت وضعیت - فرم درخواست وجه - فاکتور رسمی - صورت جلسه انجام کار - رسید و حواله (در مورد کالا)									
	قوانین و مقررات بالادستی		- آیین نامه مالی شهرداری ها									
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ○ سال پیمانکاران طرف قرارداد									
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۱ روز تا چند سال (عدم اعتبار یا عدم تایید ناظر)									
	تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال									
تعداد بار مراجعه حضوری		به صورت مکرر										
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											
	-											
	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) ○ 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											
	○ 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 درخواست خدمت											
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت											

			● غیرالکترونیکی	دکتر ضروری 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 درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک	● اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر	
			○ غیرالکترونیکی	-	-	
		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	دکتر ضروری مراجعه حضوری	○ جهت احراز اصالت فرد ○ جهت احراز اصالت مدرک ○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ● سایر دریافت چک	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 غیر الکترونیکی
	-		-		○	○
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:
	-	-	-	-	○ ○ 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					



تسویه حساب - پرداخت بستانکاری



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای منتظری

تلفن:
۰۹۱۳۱۵۱۰۳۳۳

پست الکترونیک:

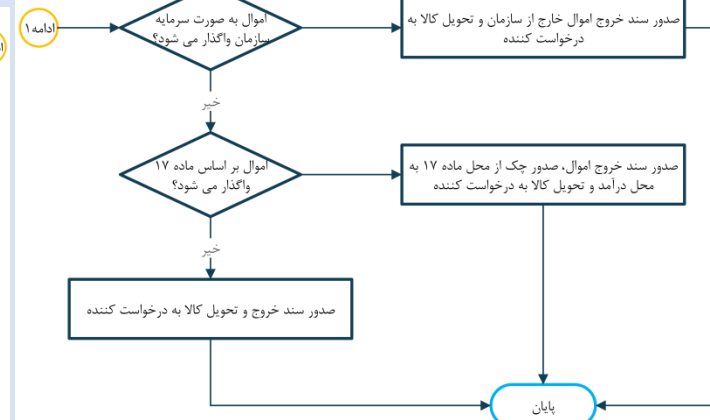
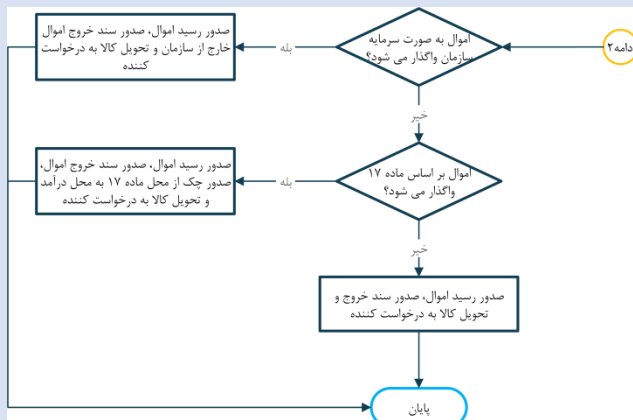
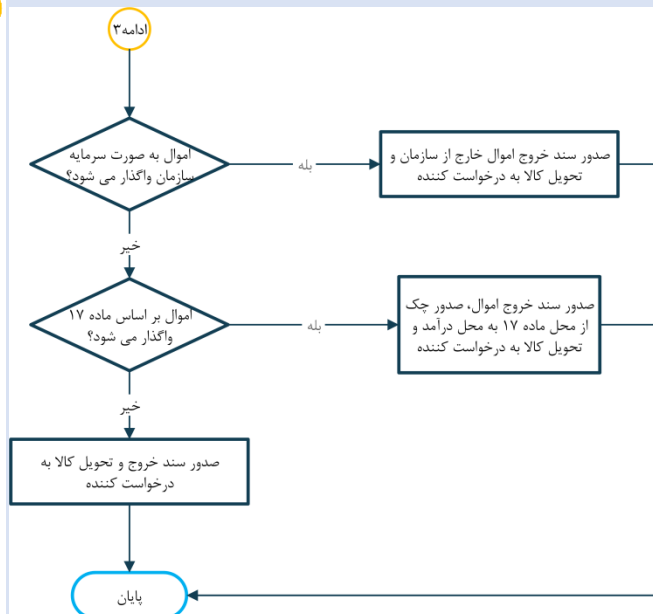
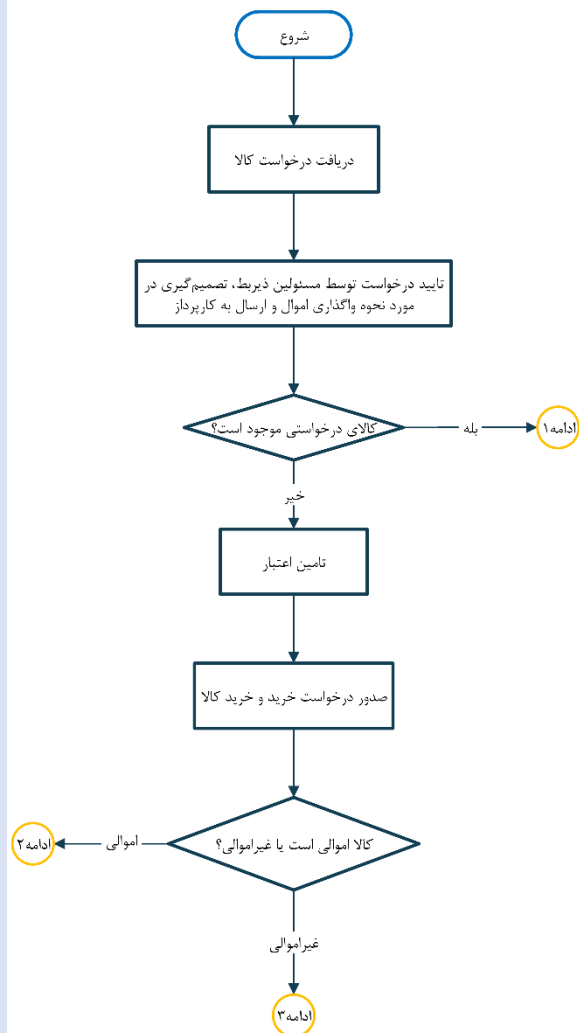
واحد مربوط:
حسابداری

۴۶۴

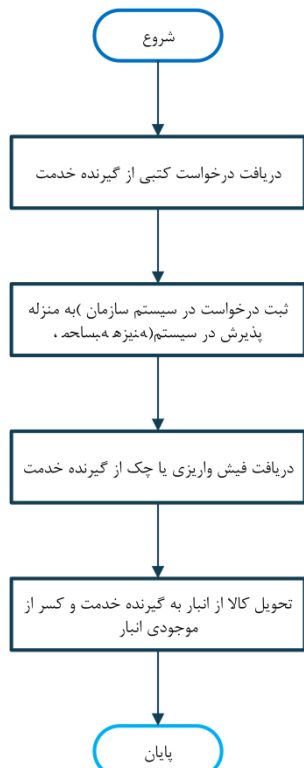
		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ○عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ● سایر (سیستم اموال در نرم افزار سما رایانه)			
		غیرالکترونیکی	در صورت نیاز مراجعه	○ جهت احراز اصالت فرد ● جهت احراز اصالت مدرک ● نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ○ سایر	مراجعه به دستگاه: ● شهرداری مرکز ○ شهرداری مناطق ● سازمان های تابعه
○ ندارد					
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	● الکترونیکی ● غیرالکترونیکی	○ 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			
در مرحله ارائه خدمت	○الکترونیکی	در صورت نیاز مراجعه	● 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			
		بخش دستای (Batch)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر 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 بخش دستای (Batch)
	-				○ دستگاه ○ مراجعه کننده
۹- عنوان فرآیندهای خدمت	تهیه کالا و ملزومات:				
	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 غیر این صورت: صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده				

	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- درغیراینصورت: صدور رسید اموال، صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده
	۴- در صورت موجود بودن کالای درخواستی: ۱-۴-۳- 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 ۲-۴-۳- 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 ۳-۴-۳- درغیراینصورت: صدور سند خروج و تحویل کالا به درخواست کننده
	نگهداری کالا و ملزومات:
	۱- دریافت درخواست تعمیر کالا
	۲- تایید درخواست توسط مسئولین ذیربط و ارسال به کارپرداز
	۳- تعمیر کالا و ملزومات و تحویل به درخواست کننده
	تهیه تجهیزات موردنیاز آرامستان‌ها:
	۱- دریافت درخواست کتبی از گیرنده خدمت
	۲- ثبت درخواست در سیستم سازمان (به منزله پذیرش در سیستم) و محاسبه هزینه
	۳- دریافت فیش واریزی یا چک از گیرنده خدمت
	۴- تحویل کالا از انبار به گیرنده خدمت و کسر از موجودی انبار
توضیحات:	درخواست خدمت در مورد تجهیزات آرامستان‌ها بدلیل نبود زیرساخت ارتباطی مناسب باید به صورت کتبی به سازمان آرامستان‌ها تحویل داده شود.

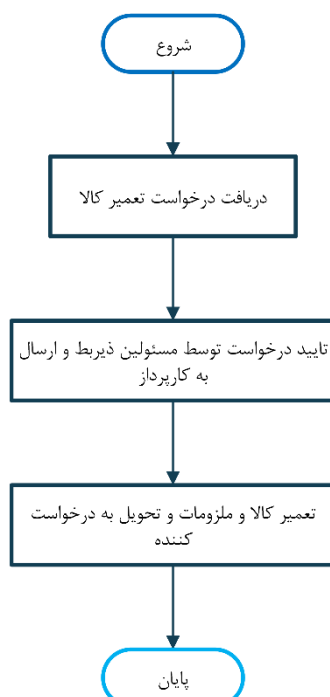
تهیه کالا و ملزومات



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



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 سرمایه‌گذار		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی	نام دستگاه مادر: شهرداری یزد	
	شرح خدمت	جهت ارائه خدمات شهری و رفاه به شهروندان و کسب درآمد پایدار شهرداری برای اجرای پروژه‌های شهری سرمایه‌گذار جذب می‌شود.	
	نوع خدمت	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	سرمایه‌گذاران
	سطح خدمت	● شهری	○ روستایی
	رویداد مرتبط با:	○ تولد ● تاسیسات شهری ○ بیمه ○ ازدواج ○ بازنشستگی ○ مدارک و گواهینامه‌ها ○ وفات ○ سایر	○ ثبت مالکیت ○ تامین اجتماعی ○ کسب و کار ○ 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	- اسناد فراخوان (احراز صلاحیت، گردش مالی) - بسته سرمایه‌گذاری - درخواست سرمایه‌گذاری - ضمانت‌نامه بانکی - مصوبه‌ی هیئت مدیره - مصوبه‌ی شورای شهر مبنی بر لزوم اجرای پروژه (برای پروژه در ابعاد بزرگ) - تامین اعتبار در بودجه - مصوبه‌ی کمیسیون معاملات شهرداری یا سازمان - قرارداد مشارکت - تاییدیه معاونت یا سازمان تابعه ذیربط با طرح		
	قوانین و مقررات بالادستی	- شیوه‌نامه‌ی سرمایه‌گذاری مصوبه‌ی وزارت کشور و شورای شهر		
۵- جزییات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط سالانه ۱۰۰ موضوع مطرح می‌شود و در ۳ طرح مشارکت صورت می‌گیرد.		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به طور متوسط پروژه‌های مشارکت مدنی ۱۳۳ - ۳۵ روز و پروژه از جنس خانواده ساخت - بهره‌برداری - انتقال (BOT) ۱۳۶ روز طول می‌کشد.		
	تواتر	○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● 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 ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
		در پروژه مشارکت مدنی تهاتر (سهم دو طرف مشخص) در پروژه از جنس خانواده ساخت - بهره‌برداری - انتقال (BOT) طبق قرارداد در بعضی موارد ماهیانه مبلغ دریافت می‌کنند پس از مدتی کل پروژه را تحویل می‌گیرند	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 (mosharekat.yazd.ir) ● پست الکترونیک ● تلفن گویا یا مرکز تماس ● سایر (نصب بئر و استند و آگهی روزنامه)	
		○ 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	

५७.

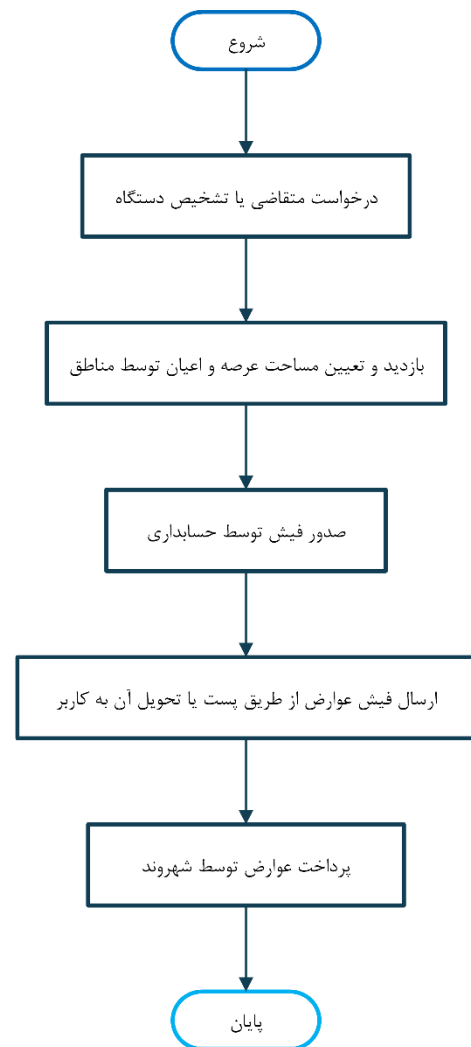
توضیحات:	۵- انتخاب برنده در کمیسیون معاملات سازمان یا شهرداری ۶- تایید شورای اسلامی شهر و شهردار ۷- انعقاد قرارداد ۸- اجرای طرح ۹- دریافت سود و سهم دو طرف با توجه به مفاد قرارداد			
	کلیه درخواست‌ها، نامه‌ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می‌شود. جهت جذب سرمایه‌گذار فعالیت‌هایی نظیر برگزاری همایش، تهیه بانک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

۱- عنوان خدمت: دریافت عوارض و جریمه ها		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	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	• 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	
	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	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۸۰۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ○ سال	
	متوسط مدت زمان ارایه 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	

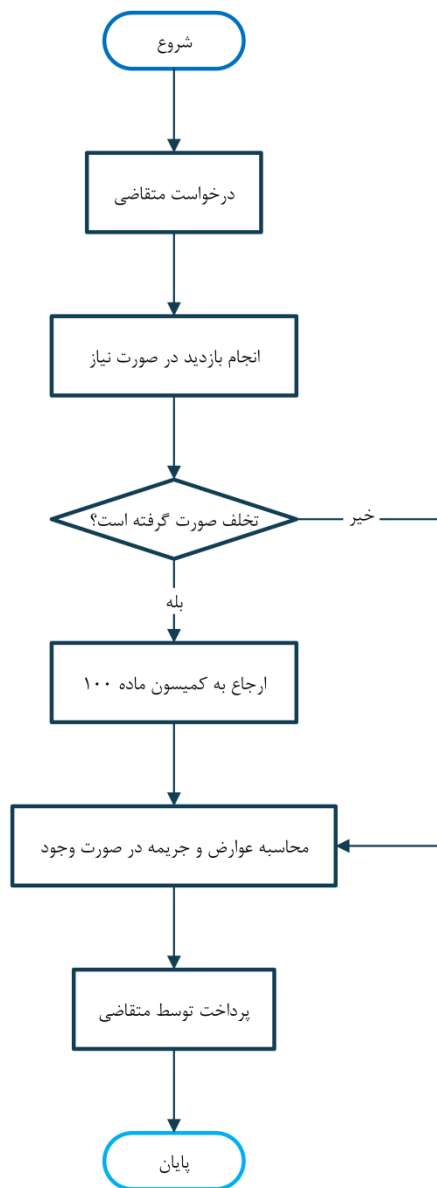
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مطابق تعرفه مصوب	خزانه	تحويل چک	•
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
https://car.yazd.ir/				
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه پرداخت عوارض خودرو				
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه 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	در صورت نیاز حضوری مراجعه	○ 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)		
	• غیرالکترونیکی	در صورت نیاز حضوری مراجعه	○ 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 با دستگاه)	• الکترونیکی	• اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ○ پست الکترونیک ○ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ○ سایر اتوماسیون اداری		
	• غیرالکترونیکی	در صورت نیاز حضوری مراجعه	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)		
	• غیرالکترونیکی	در صورت نیاز حضوری مراجعه	○ 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			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه	استعلام های	استعلام الکترونیکی		
		بخش دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی	

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط onlin	دستای Batac)	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	اداره اجرای ثبت	-	-	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	اداره اقتصاد دارایی	-	قیمت خودرو	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	عوارض نوسازی و کسب و پیشه و ...:					
	۱- درخواست متقاضی یا تشخیص دستگاه					
	۲- بازدید و تعیین مساحت عرصه و اعیان توسط مناطق					
	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						

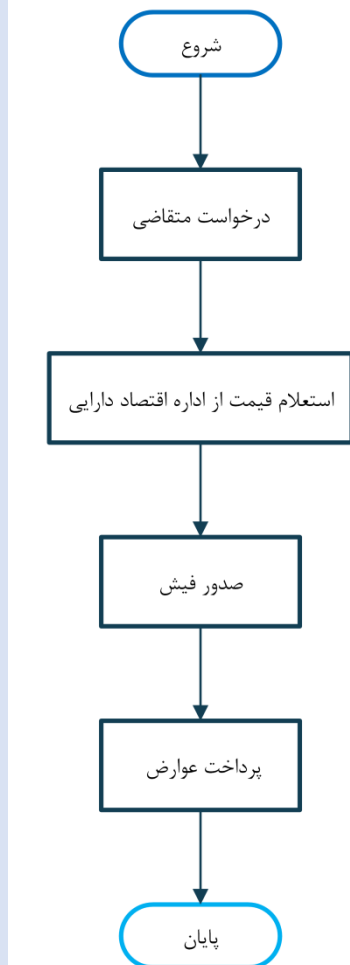
دریافت عوارض و جریمه ها - عوارض نوسازی و کسب و پیشه و ...



دریافت عوارض و جریمه ها - عوارض ساختمان



دریافت عوارض و جریمه ها - عوارض خودرو



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
آقای مرتضایی

تلفن:

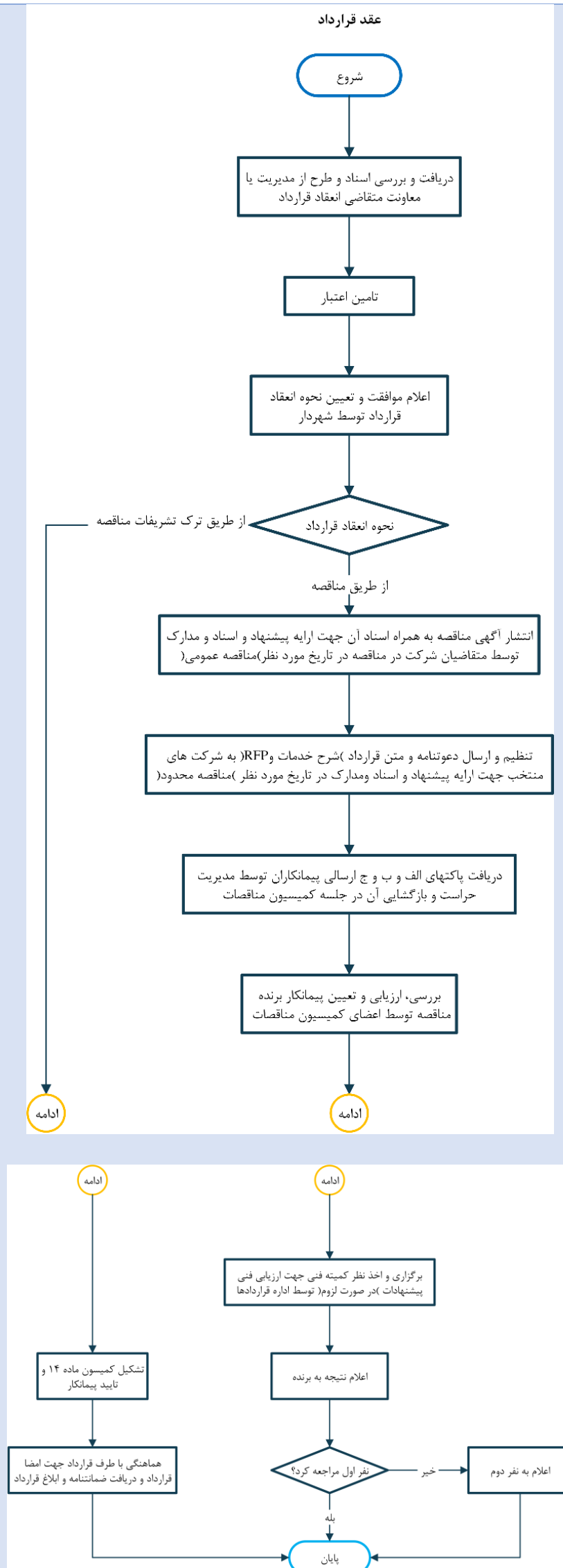
پست الکترونیک:

واحد مربوط:
واحد درآمد

۱- عنوان خدمت: عقد قرارداد		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: مدیریت حقوقی و قراردادها		
	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	○ خدمت به شهروندان (G۲C) ● خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)	پیمانکار یا مشاور
	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	- 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	- آیین‌نامه معاملات شهرداری	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	در: ○ ماه ○ فصل ● 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		○ یکبار برای همیشه مستمر در: ○ ماه ○ فصل ● سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		جهت شرکت در فراخون 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 ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		هزینه دریافت هزینه اسناد مناقصه	پرداخت بصورت الکترونیک ○
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 پیمان‌ها و قراردادها

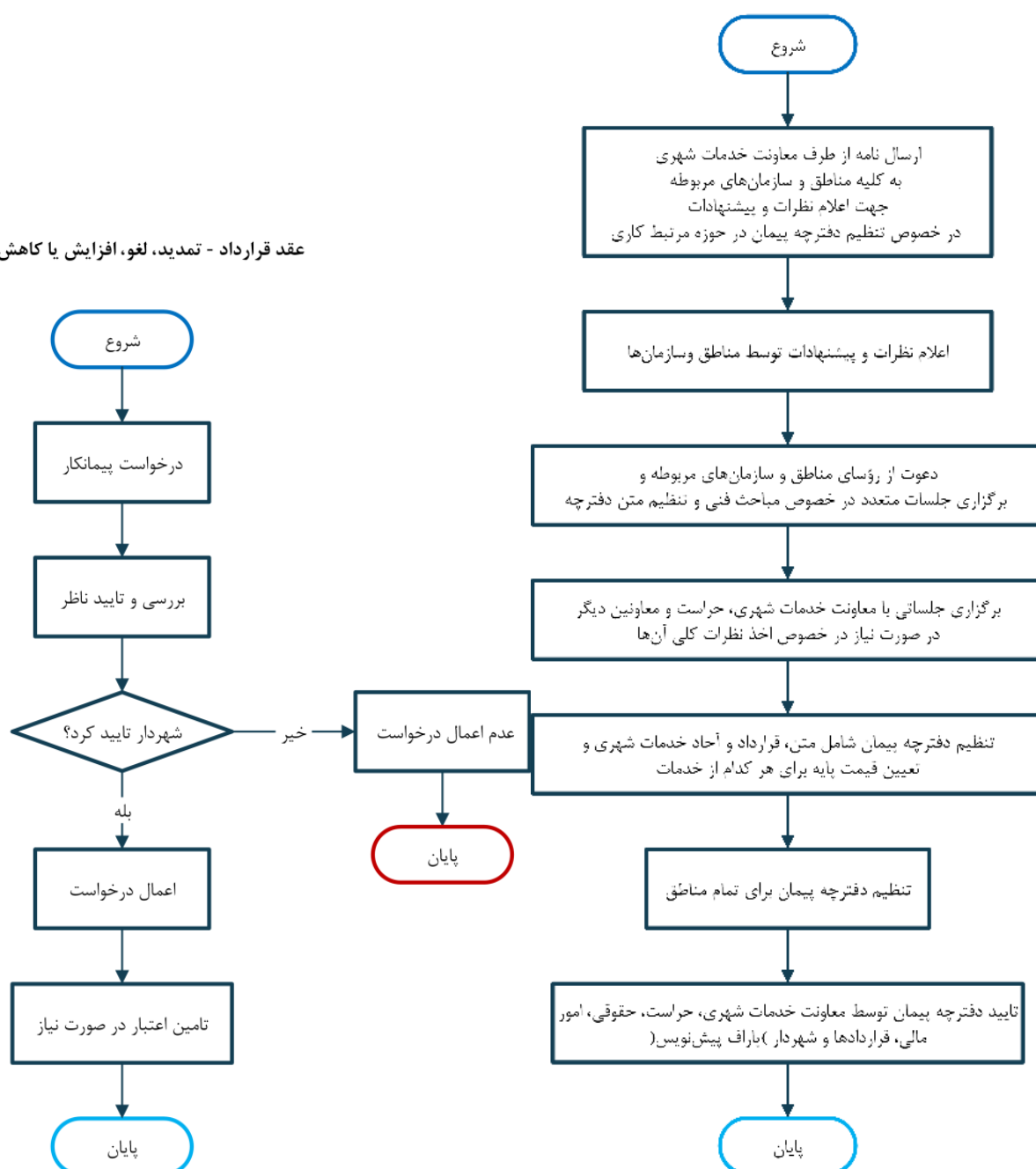
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی	● اینترنتی (yazdir.ir)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
	غیرالکترونیکی	● تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه	
		● سایر (آگهی روزنامه)			
در مرحله درخواست خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
	غیرالکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه	
		○ دفاتر پیشخوان		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
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 اتوماسیون اداری	
	غیرالکترونیکی	● به دلیل ماهیت خدمت			
در مرحله ارائه خدمت	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
	غیرالکترونیکی	○ تلفن گویا یا مرکز تماس		○ پیام کوتاه	
		○ دفاتر پیشخوان		○ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:	
نام سامانه های دیگر	● غیرالکترونیکی	● جهت احراز اصالت فرد		● جهت احراز اصالت مدرک	
		○ جهت احراز اصالت مدرک		○ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
	○ الکترونیکی	○ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		○ تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		○ پست الکترونیک		○ ارسال پستی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام
					الکترونیکی
					دستی
					Batch
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
			سامانه ۱۶۹	-	-
			سازمان امور مالیاتی	-	-
			اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی	Batch

سازمان بازرسی کل کشور	-	توضیح: اطلاعات قراردادهای	-	○	○	○	دستگاه 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						
توضیحات	- 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 پیمان

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.)										
۳-۴	نام دستگاه اجرایی: شهرداری یزد، معاونت مالی و اقتصادی، مدیریت مالی، واحد اموال اجرایی									
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور									
۴- 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 می‌شود.							
	نوع خدمت		عموم شهروندان		● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان (G۲E)					
	سطح خدمت		روستایی		● شهری					
	رویداد مرتبط با:		● ثبت مالکیت		○ تولد ○ آموزش ○ سلامت ○ مالیات ○ کسب و کار ○ تامین اجتماعی ○ 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		- 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 به‌صورت فیش واریزی نقدی، ضمانت‌نامه بانکی در وجه شهرداری یزد یا وراق بی‌نام می‌باشد) - فیش ضمانت - صورت جلسه کمیسیون عالی مطالعات - ابلاغیه به برنده - مدارک هویتی متقاضی - درخواست استرداد سپرده - فیش واریزی قیمت تعیین شده - مبایه‌نامه - اسناد مالکیت							
	قوانین و مقررات بالادستی		-							
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		در: ○ ماه ○ فصل ● سال به طور متوسط سالانه ۱۰ مزایده برگزار می‌شود که در هر مورد ۲۰-۳ نفر شرکت می‌کنند.						
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		برگزاری مزایده طی یک ماه و انتقال مالکیت ظرف یک تا دو ماه انجام می‌شود.						
تواتر		○ یکبار برای همیشه مستمر بار در: ○ ماه ○ فصل ● سال								
تعداد بار مراجعه حضوری		-								
هزینه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)				
		○		خزانه		نرخ کارشناسی				
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 (yazdir) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ پست الکترونیک ○ تلفن گویا یا مرکز تماس ○ پیام کوتاه ● سایر (آگهی در روزنامه کثیرالانتشار)						

۴۸۲

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			
کلیه درخواست ها، نامه ها و مدارک در دبیرخانه ثبت می شود. بعضی از تابلوهای سازمان فرهنگی به منظور تبلیغات به مزایده گذاشته می شود.			
واگذاری املاک و مستغلات			
شروع تهیه لسیت املاک و مستغلات برای واگذاری با هماهنگی معاونت مالی و اقتصادی یا شهردار توسط واحد مربوطه اعلام قیمت توسط کارشناس رسمی دادگستری یا هیئت ارزیاب شهرداری با بازدید از محل انتشار آگهی مزایده در دو نوبت دریافت اسناد مزایده از شهرداری توسط متقاضی تحویل پاکت الف و ب به حراست توسط متقاضی ارسال دعوت نامه به اعضای کمیسیون عالی معاملات تشکیل کمیسیون عالی معاملات و بررسی پیشنهادات و تعیین برنده تحویل ابلاغیه به فرد برنده ادامه ادامه مراجعه فرد برنده جهت انجام تعهدات طبق آگهی مزایده نفر اول مراجعه کرد و به تعهدات خود طی مهلت قانونی عمل کرد؟ بله استرداد وجه سایر شرکت کنندگان در مزایده تحویل مورد مزایده و انتقال مالکیت به برنده پایان خیر ضبط سپرده نفر اول و اعلام به نفر دوم نفر دوم مراجعه کرد و به تعهدات خود طی مهلت قانونی عمل کرد؟ بله استرداد وجه سایر شرکت کنندگان در مزایده تحویل مورد مزایده و انتقال مالکیت به برنده پایان خیر برگزاری مجدد مزایده پایان			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:
آقای		واحد مربوط:	مدیریت بازرسی
۱- عنوان خدمت: وصول مطالبات شهرداری			
۲- شناسه خدمت			

		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
ردیف	نام دستگاه اجرایی: شهرداری مرکز، واحد درآمد				
	نام دستگاه مادر: سازمان شهرداری ها و دهیاری ها				
۴- مشخصات خدمت	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	● خدمت به شهروندان (G۲C) ○ خدمت به کسب و کار (G۲B) ○ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G) ○ خدمت به کارکنان ((G۲E))	افراد بدهکار به شهرداری		
	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: ...			
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- 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	- دستورالعمل کمیسیون ۷۷ قانون شهرداری - قانون تسویه و اقساط عوارض			
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین ۲۰۰۰ مورد در: ○ ماه ○ فصل ● سال افراد بدهکار به شهرداری		
		متوسط مدت زمان ارائه 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 خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) مطابق تعرفه مصوب	شماره حساب (های) بانکی خزانه	پرداخت بصورت الکترونیک تحویل چک ●	
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:		سرا		
	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 (بیلبورد و بنر) ○ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ○ ارسال پستی ● پیام کوتاه		
		○ غیرالکترونیکی	دکتر 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			

[illegible]

	۹- در صورت پرداخت: ۴-۱- تحویل فیش به شهروند ۴-۲- پرداخت فیش توسط شهروند			
توضیحات	-			
۱۰- نمودار ارتباطی فرآیند های خدمت	وصول مطالبات شهرداری <pre> graph TD Start([شروع]) --> Review[بررسی مطالبات] Review --> Notify[اعلام بدهی و تعیین مهلت] Notify --> Decision1{بدهی در مهلت مقرر پرداخت شد؟} Decision1 -- بله --> Handover[تحویل فیش به شهروند] Handover --> Payment[پرداخت فیش توسط شهروند] Payment --> End1([پایان]) Decision1 -- خیر --> Referral[ارجاع به کمیسیون ماده 77] Referral --> ReNotify[ابلاغ مجدد] ReNotify --> Decision2{بدهی پرداخت شد؟} Decision2 -- بله --> Handover Decision2 -- خیر --> RefRegistry[ارجاع پرونده به اداره اجرائیات ثبت] RefRegistry --> End2([پایان]) </pre>			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: تلفن: پست الکترونیک: واحد مربوطه: واحد درآمد			

۱۶- 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 مصاحبه‌ها و با استفاده از منابع مورد استفاده و خوشه‌بندی 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.