

شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی / ۱

شناسنامه خدمت وزارت جهاد کشاورزی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، پیشنهادات، انتقادات و اعلامات به وزارت جهاد کشاورزی		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- مشخصات خدمت	نام دستگاه اجرایی: وزارت جهاد کشاورزی		
	نام دستگاه مادر: دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت مردم، کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ و سایر دستگاه های اجرایی با طرح موضوع (شکایات، درخواست، پیشنهادات، انتقادات و اعلامات) تقاضای رسیدگی و پاسخگویی از وزارت جهاد کشاورزی را دارند.		
	نوع خدمت ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت ☒ حاکمیتی		
	سطح خدمت ☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ شهرستانی ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با: کشاورزی ☐ تولید ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ زمین اجتمعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تقسیمات شهری ☐ بیمه ☐ زنجار ☐ ارزشمندی ☐ مدارک و گواهی نامه ها ☐ رفاهت		
	نحوه آغاز خدمت ☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت - طرح موضوع به صورت الکترونیک یا مکتوب همراه با مستندات مربوطه		
	قوانین و مقررات بالادستی فصول پنجم و هفتم قانون مدیریت خدمات کشوری اصول ۱۶۲، ۱۶۳ و ۱۷۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۳۰۰۰ طرح موضوع در: ☐ ماه، ☐ فصل، ☒ سال		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت: متوسط ۷ روز تا ۱ ماه		
۵- جزئیات خدمت	تواتر ☒ یکبار برای هر طرح موضوع		
	تعداد بار مراجعه حضوری - در صورت تمایل ارائه طرح موضوع و مستندات به صورت مکتوب - در صورت تمایل دریافت پاسخ		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت به صورت الکترونیک - -		
	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیک بودن همه یا بخشی از آن		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	- سامانه الکترونیک مردم و دولت (نهاد ریاست جمهوری) www.saamad.ir - سامانه پاسخگویی به شکایات (وزارت جهاد کشاورزی) www.maj.ir - سامانه پاسخگویی به شکایات و اعلامات (سازمان بازرسی کل کشور) www.bazresi.portal.ir		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیک بودن همه یا بخشی از آن: سامانه الکترونیک مردم و دولت (نهاد ریاست جمهوری) سامانه پاسخگویی به شکایات (وزارت جهاد کشاورزی) سامانه پاسخگویی به شکایات و اعلامات (سازمان بازرسی کل کشور)		
	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت		
	☒ الکترونیک ☐ غیر الکترونیک		
	☒ اینترنتی (سایت وزارت جهاد کشاورزی) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی			
جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر:			

۲ / شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی

در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☒ اینترنتی (سایت وزارت جهاد کشاورزی)، ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ پست الکترونیک، ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس، ☐ دفاتر پیشخوان ☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	☒ غیرالکترونیکی ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: طرح موضوع به صورت مکتوب ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: پاسخی به صورت مکتوب	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	☒ الکترونیکی ☒ اینترنتی (سامانه پاسخگویی به شکایات)، ☒ اینترنتی (سامانه الکترونیکی مردم و دولت و سامانه پاسخگویی به شکایات و اعلامات) ☐ پست الکترونیک، ☒ سایر: فکس و پست	
	☒ غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	☒ الکترونیکی ☒ اینترنتی (وزارت جهاد کشاورزی)، ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ 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)	
در مرحله ارائه خدمت	☒ غیرالکترونیکی ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: پاسخنامه ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☒ سایر: پاسخنامه	
	☐ الکترونیکی ☒ اینترنتی (وزارت جهاد کشاورزی)، ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ 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)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانهها (بانکهای اطلاعاتی)	نام سامانههای دیگر معاونت های تخصصی ذیربط سازمان های وابسته ذیربط سازمان جهاد کشاورزی استان ذیربط	
	فیلدهای مورد تبادل درخواست بررسی طرح موضوع	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه ها	نام دستگاه دیگر مرکز رسیدگی به شکایات ریاست جمهوری کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ سایر دستگاه های اجرایی و نظارتی	
	فیلدهای مورد تبادل پاسخنامه تقاضای مستندات و رسیدگی	
۹- معاونین و رابطان	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، پیشنهادات، انتقادات و اطلاعات به وزارت جهاد کشاورزی	

شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی/ ۳

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت:

طرح موضوع به صورت کتبی از سوی مردم، کمیسیون‌های مجلس و سایر دستگاه‌های اجرایی به همراه مستندات مربوطه

انعکاس موضوع به واحد مربوطه (معاونت‌های تخصصی، سازمان‌های وابسته و سازمان جهاد کشاورزی استانها)

انعکاس جوابیه به مطرح کننده موضوع به همراه مستندات قانونی

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
حسن نصیری آوانکی- مشاور و مدیر حوزه دفتر		Arzyabi.agri@agri-jahad.ir	دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
محمدصادق همایونی - کارشناس مسئول دفتر		Arzyabi.agri@agri-jahad.ir	دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
هوشنگ اسلامی _ کارشناس مسئول		Elami504@yahoo.com	مرکز نوسازی و تحول اداری
نام و نام خانوادگی تأییدکننده فرم:		پست الکترونیک:	واحد مربوط:
سیدمهدی شفیعی قصر - کارشناس مسئول		m.ghaasr@agri-jahad.org	مرکز نوسازی و تحول اداری
نام و نام خانوادگی نظارت کنندگان فرم:		پست الکترونیک:	واحد مربوط:
ابوالقاسم ورداسبی - رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری		m.ghaasr@agri-jahad.org	مرکز نوسازی و تحول اداری
علی امامی زاده- معاون مهندسی فرآیندها و اصلاح روش‌ها		m.ghaasr@agri-jahad.org	مرکز نوسازی و تحول اداری

لیست اطلاعات خدمات‌های حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه / سازمان فرم شماره یک

ردیف	عنوان خدمت	نوع خدمت	مستندات قانونی (مصوره، بخشنامه، آیین نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	مقتضای خدمت					مراجع ناظر	زمان فرآیند خدمت (روز/ ساعت)	فرآیند خدمت		توضیحات
							شماره	تاریخ	موضوع	آنها	تاریخ			الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، اعلامیات، پیشنهادات و انتقادات	شکایات	فرآیند رسیدگی به شکایات، دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	۱	۱	۱	۱	۱	وزارت جهاد کشاورزی و سایر دستگاه‌های نظارتی	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-
۲	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، اعلامیات، پیشنهادات و انتقادات	درخواست	فرآیند رسیدگی به شکایات، دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	۱	۱	۱	۱	۱	وزارت جهاد کشاورزی و سایر دستگاه‌های نظارتی	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-
۳	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، اعلامیات، پیشنهادات و انتقادات	اعلامیات	فرآیند رسیدگی به شکایات، دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	۱	۱	۱	۱	۱	وزارت جهاد کشاورزی و سایر دستگاه‌های نظارتی	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-
۴	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، درخواست، اعلامیات، پیشنهادات و انتقادات	پیشنهادات و انتقادات	فرآیند رسیدگی به شکایات، دستورالعمل رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات، آیین نامه رسیدگی به شکایات	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	۱	۱	۱	۱	۱	وزارت جهاد کشاورزی و سایر دستگاه‌های نظارتی	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-

فرم شماره دو

ردیف	عنوان دستگاه استعلام شونده	نوع فرآیند		مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	زمان انجام کار (روز/ ساعت)	فرآیند خدمت		توضیحات
		مورد استعلام	سایر					الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱	معاونت‌های تخصصی ذیربط سازمان‌های وابسته ذیربط سازمان جهاد کشاورزی استان ذیربط	درخواست ابررسی و طرح موضوع	-	نامه دفتر ارزیابی	-	ندارد	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-
۲	کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ سایر دستگاه‌های اجرایی و نظارتی	پاسخنامه و مستندات و رسیدگی	-	نامه دفتر ارزیابی	-	ندارد	۳۰-۷۰ روز	✓	✓	-

** نام استعلام در توضیحات درج شود

** اگر نوع فرآیند سایر می‌باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود