

شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی / ۱

شناسنامه خدمت وزارت جهاد کشاورزی

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت	
ارائه خدمات سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه خدمت	نام دستگاه اجرایی:		
	وزارت جهاد کشاورزی		
۴- مشخصات خدمت	نام دستگاه مادر:		
	مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی		
شرح خدمت	این سامانه مدخل ورودی طرح موضوعات مختلف (پیشنهاد و انتقاد، شکایت، درخواست، ارائه اظهار نظر و ایده و ...) در بخش کشاورزی می باشد. موضوعات مذکور می توانند از طریق های مختلف (حضور، فضای مجازی، پیامک، تلفن، نمابر، پست الکترونیک و ...) توسط کلیه اقشار جامعه ی کشور، خصوصاً بهره برداران بخش کشاورزی ارائه گردند و کد پیگیری دریافت نمایند. این سامانه پس از دریافت اطلاعات مخاطبین اقدام به طبقه بندی و هدایت موضوعات به مراجع ذیربط و واحدهای سازمانی مرتبط می نماید و حتی پیگیری نتایج و انعکاس بررسی واحدهای مذکور به مخاطبین را نیز برعهده دارد. این خدمت در راستای اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور صورت می پذیرد. ضمناً سایر درخواست هایی که از طریق رسانه های جمعی تحت عناوین نظرات مردمی در ارتباط با مسائل کشاورزی مطرح می گردد، را شناسایی و به واحدهای ذیربط و مرتبط وزارت جهاد کشاورزی ارجاع می نماید این نظرات نیز هر کدام که وارد سیستم می گردد کد پیگیری خاصی خود را دریافت و مانند سایر موضوعات وارد چرخه بررسی و انعکاس پاسخ می گردند.		
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	☒ حاکمیتی ☐ تصدی گری	
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ روستایی	
	رویداد مرتبط با:	☒ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تأمین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ فسیسالت شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ ارزشیابی ☐ ملاقات و گواهی نامه ها ☐ وفات	
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تفحص از سامانه ☐ درخواست از سامانه ☐ درخواست از سامانه ☐ درخواست از سامانه	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	ارائه درخواست و مدارک و مستندات مرتبط و دریافت کد پیگیری	
	قوانین و مقررات بالادستی	تصویب نامه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری: «طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»، دستورالعمل شماره ۱۳/۱۸۵۴۰/ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور: «دستورالعمل اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۱۲۰۰ نفر هر ماه	
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ روز کاری	
		تواتر ☒ یک بار برای همیشه	
		تعداد بار مراجعه حضوری در صورت تمایل به ارائه درخواست به صورت حضوری	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	هزینه ارائه خدمت (ریال) به	مبلغ (مبالغ) ریال شماره حساب (های) بانکی پرداخت به صورت الکترونیک ☐	
	خدمت گیرندگان	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن www.pr.maj.ir	
۷- مراحل خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی	
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	☒ الکترونیکی ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه	☒ اینترنتی (سایت وزارت جهاد کشاورزی) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه	☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (یا ذکر نحوه دسترسی)
	چگونگی اطلاع رسانی خدمت		

۲ / شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی

	در مرحله درخواست خدمت	☒ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی) ☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☒ بستر 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 (کارت ویزیت)	مراجعه به دستگاه: ☒ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی
		☒ الکترونیکی			
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	☒ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی)، ☒ بستر 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: ارایه درخواست در صورت تمایل	مراجعه به دستگاه: ☒ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی
		☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی)، ☒ بستر 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: مکانیه با مراجع ذیربط و واحدهای سازمانی مرتبط	مراجعه به دستگاه: ☒ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانهها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانههای دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
		درخواست بررسی و اعلام پاسخ		☒ برخط ☐ دسته‌ای ☐ Batch	استعلام غیر الکترونیکی
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، توسط:
		سایر دستگاههای اجرایی	درخواست بررسی و اعلام پاسخ	-	☒ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	دریافت و پاسخ به موضوع پیامهای مخاطبان تهیه و تدوین پرسشهای متداول نظارت بر سامانه ارتباطات مردمی و گزارش به مراجع ذیربط				
	۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت: دریافت و ثبت پیام مخاطب به اشکال مختلف در سامانه و ارایه کد پیگیری، تشخیص و ارزیابی اولیه توسط مسوول سامانه ارجاع به مراجع ذیربط و واحدهای سازمانی مرتبط توسط مسوول سامانه، بررسی و تهیه جوابیه و عودت به سامانه اعلام به مخاطب و تهیه گزارش عملکرد و پرسشهای متداول توسط مسول سامانه				

شناسنامه خدمات دستگاه اجرایی/ ۳

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
سید همایون سجادی - کارشناس روابط عمومی		Ertebat mardomi@ maj.ir	مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی
فرداد خادم - کارشناس اصلاح و بهبود فرآیندها		Fardad.kh47@gmail.com	مرکز نوسازی و تحول اداری
هوشنگ اسلامی - کارشناس مسئول فناوری اطلاعات		Eslami504@yahoo.com	مرکز نوسازی و تحول اداری
نام و نام خانوادگی تأیید کننده فرم:		پست الکترونیک:	واحد مربوط:
سید مهدی شفیعی قصر - رئیس گروه مهندسی فرآیندها و اصلاح روشها		m.ghasr@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.ghasr@agri-jahad.org	مرکز نوسازی و تحول اداری
علی امامی زاده - معاون مهندسی فرآیندها و اصلاح روشها		m.ghasr@agri-jahad.org	مرکز نوسازی و تحول اداری

لیست اطلاعات خدمات های حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان..... فرم شماره یک

ردیف	عنوان خدمت	نوع خدمت	مستندات قانونی (مضوعه، بخشنامه، آیین نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه ریال	مقاصد خدمت					مراجع ناظر	زمان تقریبی فرآیند خدمت (روز/ ساعت)	فرآیند خدمت		توضیحات
							حقوقی	مالی	فنی	دولتی	اجتماعی	غیر ک				
۱	ارائه خدمات سامانه ارتباطات مردمی وزارت جهاد کشاورزی	دریافت و پاسخ	تصویب نامه و دستور العمل اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رعایت ارتباط رجوع در نظام اداری	ارائه درخواست و مدارک و مستندات مرتبط و دریافت کد پیگیری	نامحدود	ندارد	✓	✓	✓	✓	-	✓	۱۰ روز	✓	✓	-
۲		پرسش های متداول			نامحدود	ندارد	✓	✓	✓	✓	-	✓	۱۲ روز	✓	✓	-
۳		نظارت			نامحدود	ندارد	-	-	-	✓	-	✓	۲۴ 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
		با ذکر نام	سایر					الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱	دفتر تخصصی، معاونت های تخصصی، شرکتها، موسسات و سازمان های وابسته، سازمان جهاد کشاورزی استانها	درخواست	-	مکتبه	نامحدود	ندارد	۱۰ روز	✓	✓	-
۲	سایر دستگاه های اجرایی	درخواست بررسی و اعلام پاسخ	-	مکتبه	نامحدود	ندارد	۱۰ روز	✓	✓	-

** نام استعلام در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود