

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عناوین

فرایندها، خدمات و روش های اجرایی

دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی

- فرایند ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه
- روش اجرایی: ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی در قالب طرح شهید رجایی
- روش اجرایی: ارزیابی عملکرد ستاد سفر
- روش اجرایی: ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع
- فرایند بازرسی از دستگاههای اجرایی استان، استانداری و واحدهای تابعه
- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات ارباب رجوع از دستگاههای اجرایی استان
- فرایند پاسخگویی به تلفن 111 (درخواست، شکایت و پیشنهادات مردم)
- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی از طریق شماره تلفن 111
- فرایند پیشگیری و مبارزه با مفاسد اداری
- فرایند شناسایی و مستندسازی اموال غیرمنقول استانداری و واحدهای تابعه
- فرایند رسیدگی به اختلافات حقوقی بین دستگاههای اجرایی استان
- فرایند معاضدت قضائی کارکنان
- عنوان خدمت: معاضدت قضائی کارکنان (بدون شناسنامه)
- فرایند اعلام نظر پیرامون مفاد قراردادهای منعقد شده در دفاتر و فرمانداری ها با افراد حقیقی
- فرایند تنظیم لوایح حقوقی و کیفری و دفاع (استانداری و واحدهای تابعه)
- فرایند پاسخگویی به استعلامات مراجع نظارتی، قضایی و اداری
- عنوان خدمت: پاسخگویی به استعلامات مراجع نظارتی، قضایی و اداری (بدون شناسنامه)
- فرایند بررسی و اظهار نظر و تهیه پیش نویس قوانین و مقررات مورد عمل

شناسه

فرایندها، خدمات و روش های اجرایی

دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی

فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

1- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه	2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	3- تاریخ: 1396/4/20		
4- مالک فرایند	نام دستگاه اجرایی: استانداری			
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی				
مشخصات فرایند	هدف فرایند:	سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن		
	نوع فرایند:	مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
	خدمت گیرندگان:	مدیران کل استانداری، فرمانداران، بخشداران		
	نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت	<input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص
	خروجی فرایند:	وضعیت شناسایی شده عملکرد استانداری، فرمانداری و بخشدار		
	مدارک لازم برای انجام فرایند:	مستندات مربوط به عملکرد واحدهای مربوطه		
	قوانین و مقررات بالادستی:	قانون مدیریت خدمات کشوری، (ماده 3 قانون مدیریت خدمات کشوری، فصل یازدهم مواد 83، 84 قانون مدیریت خدمات کشوری)		
	فرمها:	فرمهای مخصوص ارزیابی عملکرد		
	نحوه دسترسی به فرایند	farzyabi.moi.ir آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
		farzyabi.moi.ir نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
مرحل فرایند		نوع ارائه	رسانه ارتباطی فرایند	
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله شروع فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله ارائه فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>

- 1- اعلام آغاز زمان ارزیابی از سوی وزارت کشور
- 2- ابلاغ دستورالعمل ارزیابی و شاخص ها به واحدها
- 3- ورود اطلاعات و مستندات خودارزیابی دفاتر داخلی استانداری، فرمانداریها و بخشداریهها
- 4- تایید و امتیاز نهایی توسط وزارت کشور
- 5- ارائه نتایج و معرفی استان برتر توسط وزارت کشور

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استانداردی و واحدهای تابعه		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود).		3- تاریخ: 1396/4/20	
4- مالک فرایند		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی			
هدف فرایند:		سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن			
نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشکی <input type="checkbox"/> مدیریتی			
خدمت گیرندگان:		استانداردی			
نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)		تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/>		فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>	
		تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/>		رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/>	
		سایر: <input type="checkbox"/>			
خروجی فرایند:		دستگاههای اجرایی استان و شناسایی نقاط قوت و ضعف به منظور بهبود عملکرد بررسی وضعیت مستندات مربوط به عملکرد هر دستگاه			
قوانین و مقررات بالادستی:		قانون مدیریت خدمات کشوری - فصل یازدهم مواد 83، 84 قانون مدیریت خدمات کشوری			
فرمها:		-			
5- مشخصات فرایند					
www. Amalkard.moi.ir آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:					
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه تسما					
مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند	
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>			
		غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله شروع فرایند		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		سامانه مدیریت عملکرد(تسما)	
		غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		سامانه مدیریت عملکرد(تسما)	
		غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله ارائه فرایند		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		سامانه مدیریت عملکرد(تسما)	
		غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
6- نحوه دسترسی به فرایند					
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			
ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		استعلام الکترونیکی		استعلام	
		برخط online		غیر الکترونیکی	
		دسته ای Batch()		استعلام	
7- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها					
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل	
				مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
				استعلام الکترونیکی	
				اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها					

- 1- ابلاغ دستورالعمل ارزیابی عملکرد و شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه
- 2- ورود اطلاعات و اسناد و مدارک توسط دستگاه های اجرایی در سامانه مدیریت عملکرد (تسما)
- 3- خود ارزیابی دستگاههای اجرایی به وسیله سازمان مرکزی دستگاه مربوطه
- 4- انتقال داده ها و اسناد از طریق سازمان مدیریت کشور به سازمان برنامه ریزی استان
- 5- ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان به وسیله سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استناداری و واحدهای تابعه		2- شناسه فرایند:		3- تاریخ: 1396/4/20	
روش اجرایی: ارزیابی عملکرد ستاد سفر		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)			
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استناداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند:		سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن		
	نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> مدیریتی		
	خدمت گیرندگان:		1- عموم مردم 2- دستگاههای اجرایی		
	نحوه آغاز فرایند:		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
	خروجی فرایند:		1- رفع نیازهای مردم و دستگاههای اجرایی 2- تعیین میزان رضایتمندی مردم		
	مدارک لازم برای انجام فرایند:		دستورالعمل ها و ابلاغیه های صادره از نهاد ریاست جمهوری		
	قوانین و مقررات بالادستی:		دستورالعمل ها و ابلاغیه های صادره از نهاد ریاست جمهوری		
	فرمها:		فرم های مخصوص سفر		
	6- نحوه دسترسی به فرایند	www.sammad.ir آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن.			
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه الکترونیکی مردم و دولت (سامد)					
مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند	
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی			
در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی			
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی			
در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی			
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل
				مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
					برخط online
					دسته ای Batch)
					اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
					<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
					<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده

- 1- پیش بینی مقدمات سفر
- 2- بررسی کیفیت و کمیت سفر
- 3- هماهنگی با دستگاه های اجرایی در جریان سفر
- 4- تشکیل ستاد رسیدگی به نامه های دریافتی در جریان سفر و فراخوان کارکنان دستگاه های دولتی به منظور رسیدگی به نامه های فوق
- 5- تهیه امکانات نرم افزاری و سخت افزاری ستاد رسیدگی به نامه های مردمی
- 6- ارجاع نامه و اخذ پاسخ نامه های ارسالی از دستگاههای دولتی

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه		2- شناسه فرایند:		3- تاریخ: 96/4/20			
		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)					
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی			
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند: سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن						
	نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک						
	خدمت گیرندگان: مدیران کل استانداری، فرمانداران، بخشداران						
	نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها)						
	<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:						
6- نحوه دسترسی به فرایند	خروجی فرایند: بررسی وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در استانداری و واحدهای تابعه، شناسایی نقاط قوت و ضعف به منظور بهبود عملکرد						
	مدارک لازم برای انجام فرایند: مستندات مربوط به عملکرد واحدهای مربوطه						
	قوانین و مقررات بالادستی: بندهای 17 گانه طرح تکریم ارباب رجوع						
	فرمها: فایل اکسل تدوین شده برای بندهای 17 گانه طرح تکریم توسط وزارت کشور						
	آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:						
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:							
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	مرحله فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند		
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی				
	در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی				
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی				
	در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی							
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی			
				استعلام غیر الکترونیکی			
8- ارتباط فرایند با سایر	نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
	نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

- 1- اعلام آغاز زمان ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع از سوی وزارت کشور
- 2- ارسال فرم و بندهای 17 گانه به استانداری و واحدهای تابعه و وارد نمودن امتیاز خودارزیابی
- 3- اعزام کارشناسان بازرسی به واحدها و بررسی مستندات بر اساس تقویم زمان بندی
- 4- جمع بندی امتیازات خودارزیابی و امتیاز نهایی بازرس
- 5- جمع بندی و ارسال نتایج به وزارت کشور

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: بازرسی از دستگاههای اجرایی استان ، استاندارد و واحد های تابعه		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)		3- تاریخ: 1396/4/20										
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استاندارد		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی										
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند:		نظارت بر عملکرد دستگاهها و شناسایی موارد انحراف از برنامه											
	نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>											
	خدمت گیرندگان:		دستگاههای اجرایی، فرمانداریها و بخشداریها											
	نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص											
			<input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:											
خروجی فرایند:		بررسی عملکرد دستگاه، رضایت مندی، شناسایی موارد انحراف از عملکرد												
مدارک لازم برای انجام فرایند:		مستندات مربوط به عملکرد دستگاه												
قوانین و مقررات بالادستی:		قانون خدمات کشوری، بر اساس شرح وظایف سازمانی												
فرمها:		فرمهای تدوین شده جهت انجام بازرسی												
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:														
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:														
6- نحوه دسترسی به فرایند	مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند									
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری									
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی											
	در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری									
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی											
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری									
			<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی											
	در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری									
<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی														
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">استعلام</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">استعلام الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">غیر الکترونیکی</td> <td style="text-align: center;">برخط online</td> <td style="text-align: center;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		استعلام	استعلام الکترونیکی		غیر الکترونیکی	برخط online	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						استعلام	استعلام الکترونیکی							
غیر الکترونیکی	برخط online	دسته ای (Batch)												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		نام دستگاه دیگر		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">استعلام الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">فیلدهای موردتبادل</td> <td style="text-align: center;">برخط online</td> <td style="text-align: center;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی							
فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		نام دستگاه دیگر		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">استعلام الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">فیلدهای موردتبادل</td> <td style="text-align: center;">برخط online</td> <td style="text-align: center;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی							
فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
کلید دستگاههای اجرایی		نام سامانه های دستگاه دیگر		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">استعلام الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">فیلدهای موردتبادل</td> <td style="text-align: center;">برخط online</td> <td style="text-align: center;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی							
فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
سایر دستگاهها		نام سامانه های دستگاه دیگر		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">استعلام الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">فیلدهای موردتبادل</td> <td style="text-align: center;">برخط online</td> <td style="text-align: center;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی							
فیلدهای موردتبادل	برخط online	دسته ای (Batch)												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												

- 1- تهیه و تنظیم برنامه زمان بندی بازرسی از دستگاههای اجرایی
- 2- بازدید از دستگاههای اجرایی و تهیه گزارش
- 3- جمع بندی و استخراج نتایج بازرسی و ارزیابی
- 4- ارائه گزارش به مقام مافوق و دستگاه مربوطه جهت تصمیم گیری
- 5- اصلاح روش و بهبود وضعیت عملکرد دستگاه

فرم شناسنامه خدمات استانداری

1- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات ارباب رجوع از دستگاههای اجرایی استان									
2- عنوان فرایند: بازرسی از دستگاههای اجرایی استان ، استانداری و واحدهای تابعه									
شرح خدمت:									
تمامی مردم استان در صورت داشتن هرگونه درخواست و شکایات با در دست داشتن مستندات به دفتر مراجعه نموده و پس از بررسی کارشناس با دستگاه ذیربط مکاتبه جهت رفع مشکل صورت می گیرد.									
تمام مردم استان			تمام استان		G2C خدمت به شهروندان (<input checked="" type="checkbox"/>)			نوع خدمت:	
					G2 خدمت به کسب و کار (<input type="checkbox"/>)				
					G2 خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (<input type="checkbox"/>)				
<input type="checkbox"/> بدی گری					<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی			ماهیت خدمت:	
<input type="checkbox"/> روستایی			<input type="checkbox"/> شهری		<input checked="" type="checkbox"/> استانی			<input type="checkbox"/> منطقه ای	
<input type="checkbox"/> ثبت مالکیت			<input type="checkbox"/> تامین اجتماعی		<input type="checkbox"/> سب و کار			<input type="checkbox"/> مالی	
<input type="checkbox"/> وفات			<input type="checkbox"/> رک و گواهینامه ها		<input type="checkbox"/> بازنشستگی			<input type="checkbox"/> آموزش	
					<input type="checkbox"/> ازدواج			<input type="checkbox"/> تولد	
					<input type="checkbox"/> بیمه			<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری	
■ سایر ... کلیه موارد فوق									
<input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص			<input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت			نحوه آغاز خدمت:	
					<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه				
درخواست و شکایت ارباب رجوع									
مدارک لازم برای انجام خدمت:									
آمار تعداد خدمت گیرندگان:									
روز ماه سال <input checked="" type="checkbox"/> 30 خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/>									
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: 15 روز									
تواتر: <input type="checkbox"/> ... بار در: ماه فصل سال یکبار برای هر شه <input type="checkbox"/>									
تعداد بار مراجعه حضوری:									
پرداخت بصورت الکترونیک			شماره حساب (های) بانکی			مبلغ (مبالغ)			هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان:
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>						...			
■ اینترنتی: ص									
<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)									
■ ن گویا یا مرکز تماس: (ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا)									
<input type="checkbox"/> کن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)									
<input type="checkbox"/> م کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت)									
<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات									
■ سایر: (ذکر گردد)									
3- مشخصات خدمت									
4- جزئیات خدمت									
5- نحوه دسترسی به خدمت									

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: پاسخگویی به تلفن 111 (درخواست، شکایت و پیشنهادات مردم)		2- شناسه فرایند:		3- تاریخ: 1396/4/20	
		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)			
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری			
		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی			
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند: پاسخگویی به مراجعین و پیگیری درخواست، شکایت، انتقاد و				
	نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک ()				
	خدمت گیرندگان: تماس گیرندگان با تلفن 111				
	نحوه آغاز فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها)				
	<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:				
6- نحوه دسترسی به فرایند	خروجی فرایند: پاسخ درخواست، شکایت، انتقاد به منظور رفع مشکلات مردم.				
	مدارک لازم برای انجام فرایند: ارائه مدارک و مستندات در خصوص شکواییه و درخواست، ثبت درخواست الکترونیکی				
	قوانین و مقررات بالادستی: تفاهم ارتباطات مردمی				
	فرمها: -				
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	saamad.ir آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:				
	saamad.ir سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:				
	مرحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری
			<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
	در مرحله شروع فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری
			<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			
در مرحله ارائه فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			استعلام
					استعلام الکترونیکی
سامانه سامد		برخط	دسته ای	غیر الکترونیکی	
		online	Batch	()	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
					برخط
نام دستگاه دیگر		شبه دولت	سامانه سامد	سامانه سامد	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
					دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
نام دستگاه دیگر		شبه دولت	سامانه سامد	سامانه سامد	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
					دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده

9- عناوین گام های فرایند	1- ثبت تماسهای تلفن 111 2- ارجاع مورد به دستگاه 3- پیگیری جهت دریافت پاسخ 4- ثبت پاسخ در سیستم سامد 5- اعلام نتیجه به فرد
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

فرم شناسنامه خدمات استانداری

1- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی از طریق شماره تلفن 111	
2- عنوان فرایند: پاسخگویی به تلفن 111 (درخواست، شکایت و پیشنهادات مردم)	
شرح خدمت: تمامی مردم استان از طریق تلفن 111 به طرح شکایت، انتقاد و پیشنهاد خود می پردازند پس از ثبت در سامانه سامد و ارجاع به دستگاه پاسخ به صورت الکترونیکی دریافت و به متقاضی اعلام می شود.	
تمامی مردم استان	نوع خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> 2C(خدمت به شهروندان) <input type="checkbox"/> 2B(خدمت به کسب و کار) <input type="checkbox"/> 2G(خدمت به دیگر دستگاه های دولتی)
تصدی گری <input type="checkbox"/>	حاکم <input checked="" type="checkbox"/>
ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> روستایی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/>	ماهیت خدمت: سطح خدمت: رویداد مرتبط با:
<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> ارک و گواهینامهها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/>	سایر ... (ذکر گردد) تمامی موارد فوق را شامل می شود.
<input type="checkbox"/> رخدادهای مشخص	نحوه آغاز خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر ... (ذکر گردد)
مدارک لازم برای انجام خدمت: راه اندازی تلفن 111 و مراجعه حضوری - کارتابل الکترونیکی سامانه سامد - ارائه کد رهگیری	
3- مشخصات خدمت	
آمار تعداد خدمت گیرندگان: 30 خدمت گیرندگان در: روز <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت: 10 روز	
تواتر: <input type="checkbox"/> بار در: ماه فصل سال یکبار برای <input type="checkbox"/> پشه <input type="checkbox"/>	
تعداد بار مراجعه حضوری:	
4- جزئیات خدمت	
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان:	پرداخت بصورت الکترونیک
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	...

5- نحوه دسترسی به خدمات	saam.ir اینترنتی: (آدرس اینترنتی)
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)
	تلفن: [] گویا یا مرکز تماس: (ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا) تلفن 111
	تلفن: [] همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)
	پیام: [] تاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت)
	<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات
<input type="checkbox"/> سایر: (ذکر گردد)	

فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

1- عنوان فرایند: پیشگیری و مبارزه با مفاسد اداری		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)		3- تاریخ: 1396/4/20								
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی								
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند:		ارتقاء سلامت اداری دستگاه									
	نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>									
	خدمت گیرندگان:											
	نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص									
			<input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:									
6- نحوه دسترسی به فرایند	خروجی فرایند:		رضایتمندی ارباب رجوع									
	مدارک لازم برای انجام فرایند:		مصوبات کارگروه سلامت									
	قوانین و مقررات بالادستی:		نظام نامه داخلی کارگروه مبارزه با فساد اداری									
	فرمها:											
	آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:											
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:												
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های دستگاه	مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند							
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری							
	در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری							
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری							
	در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری							
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			استعلام							
		برخط online دسته ای (Batch)		استعلام الکترونیکی غیر الکترونیکی								
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	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:	
	کلیه دستگاههای اجرایی								برخط online دسته ای (Batch)		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
											<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

- 1- صدور ابلاغ جهت اعضاء کارگروه توسط استاندار محترم
- 2- تعیین بازرسان ویژه
- 3- شناسائی گلوگاههای فساد
- 4- طرح موضوع در کارگروه
- 5- تصمیم سازی در خصوص موارد تخلف

فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

3- تاریخ: 1396/4/20		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)		1- عنوان فرایند: شناسایی و مستندسازی اموال غیرمنقول استناداری و واحدهای تابعه			
4- مالک فرایند			نام دستگاه اجرایی: استناداری			نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	
هدف فرایند: اثبات مالکیت استناداری و واحدهای تابعه							
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشاکی <input type="checkbox"/> مدیریتی							
خدمت گیرندگان: استناداری							
نحوه آغاز فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>							
(ورودی ها) <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:							
خروجی فرایند: اثبات مالکیت							
مدارک لازم برای انجام فرایند: سوابق ثبتی، قولنامه مربوط به املاک							
قوانین و مقررات بالادستی: قانون اساسی، قانون مدنی							
فرمها:							
5- مشخصات فرایند							
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:							
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن							
مرحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند			
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
6- نحوه دسترسی به فرایند							
استعلام		استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر	
غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/>	برخط online	<input type="checkbox"/>			همان دستگاه	
غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/>	دسته ای (Batch)	<input type="checkbox"/>			سایر سامانه های	
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های							
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
ثبت اسناد و دستگاه قضایی		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
_____		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها							

- 1- دریافت اسناد مالکیت از استانداری
- 2- استعلام از مراجع ثبتی
- 3- اخذ سند مالکیت

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: رسیدگی به اختلافات حقوقی بین دستگاههای اجرایی استان		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)		3- تاریخ: 1396/4/20			
4- مالک فرایند			نام دستگاه اجرایی: استانداری				
هدف فرایند:			رفع اختلافات بین دستگاههای اجرایی				
نوع فرایند:			<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشرف <input type="checkbox"/> مدیریتی				
خدمت گیرندگان:			دستگاههای اجرایی استان				
نحوه آغاز فرایند:			تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>				
خروجی فرایند:			رفع اختلافات حقوقی بین دستگاههای اجرایی استان پرونده های مطروحه قوانین و مقررات بالادستی: قانون خدمات کشوری، قانون اساسی فرمها: ---				
5- مشخصات فرایند			آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:				
			نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
			مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند
			در مرحله اطلاع رسانی فرایند		الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>
					غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		
			در مرحله شروع فرایند		الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>
					غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		
			مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>
					غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		
			در مرحله ارائه فرایند		الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>
غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>							
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه			نام سامانه های دیگر				
						فیلدهای موردتبادل	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها			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 online		دسته ای Batch)			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			

- 1- دریافت شکواییه یا درخواست از جانب دستگاههای اجرایی استان
- 2- دعوت از طرفین دعوا
- 3- تحویل شیوه نامه و اوراق مربوط به دستگاه شاکی
- 4- تعیین مهلت جهت تکمیل و تحویل مدارک
- 5- تعیین وقت رسیدگی
- 6- رسیدگی و صدور حکم
- 7- فصل خصومت در دعاوی

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: معاضدت قضائی کارکنان		2- شناسه فرایند:		3- تاریخ: 1396/4/20	
		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)			
4- مالک فرایند		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی			
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری			
هدف فرایند:		حفظ حقوق کارمندان			
نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>			
خدمت گیرندگان:		کارکنان استانداری، فرمانداریهها و بخشداریهها			
نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت		<input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص	
		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه		<input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
		<input type="checkbox"/> سایر:			
خروجی فرایند:		حمایت از کارمندان در مراجع قضایی			
مدارک لازم برای انجام فرایند:		ارائه اسناد و مدارک اثبات حق دفاع			
قوانین و مقررات بالادستی:		کلیه مقررات و قوانین اداری، حقوقی و کیفری مرتبط			
فرمها:		شکوائیه کیفری، دادخواست حقوقی			
5- مشخصات فرایند					
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: _					
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: _					
مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند	
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
				ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
				ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
				ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
				ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های دستگاه		نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل	
				استعلام الکترونیکی برخط دسته ای (Batch) غیر الکترونیکی	
				استعلام الکترونیکی برخط دسته ای (Batch) غیر الکترونیکی	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
				فیلدهای موردتبادل	
				مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
				اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
				<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
				<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

- 1- وصول درخواست کارکنان مبنی بر دریافت خدمات حقوقی
- 2- بررسی و مطالعه درخواست
- 3- تهیه و تنظیم شکواییه و لوایح حقوقی
- 4- تحویل اسناد تنظیمی به محاکم مصالحه
- 5- احقاق حقوق کارکنان

فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

1396/4/20 - 3 تاریخ:	2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	1- عنوان فرایند: اعلام نظر پیرامون مفاد قراردادهای منعقد شده در دفاتر و فرمانداری ها با افراد حقیقی				
4- مالک فرایند	نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	نام دستگاه اجرایی: استانداری ایلام				
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند:	انعقاد قراردادهای برابر قوانین و مقررات				
	نوع فرایند:	<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>				
	خدمت گیرندگان:	دفاتر استانداری				
	نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص				
		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:				
	خروجی فرایند:	قراردادهای منعقد شده با استانداری				
	مدارک لازم برای انجام فرایند:	اسناد و مدارک قراردادها - قوانین و مقررات مرتبط				
	قوانین و مقررات بالادستی:	قانون مدنی، قانون تجارت، قوانین و مقررات اداری				
فرمها:						
6- نحوه دسترسی به فرایند	آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: _____					
	نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: _____					
	مرحل فرایند	نوع ارائه	رسانه ارتباطی فرایند			
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
	در مرحله شروع فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
	در مرحله ارائه فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری			
	7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی (در صورت پرداخت هزینه)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1- دریافت قراردادها از واحدهای تابعه
- 2- ارجاع متن قرارداد به کارشناس حقوقی
- 3- مطالعه قرارداد و بررسی ماهیتی و شکلی قرارداد
- 4- ارسال نتایج به واحدهای ذیربط
- 5- انعقاد قرارداد قانونی

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: تنظیم لوایح حقوقی و کیفری و دفاع (استانداردی و واحدهای تابعه)		2- شناسه فرایند:		3- تاریخ: 1396/4/20		
		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)				
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		
5- مشخصات فرایند	هدف فرایند:		احقاق حقوق قانونی استانداری و واحدهای تابعه			
	نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> مدیریتی			
	خدمت گیرندگان:		استانداری، فرمانداری، بخشهای			
	نحوه آغاز فرایند:		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
	خروجی فرایند:		لوايح حقوقی و کیفری و دفاعیه از دستگاه			
	مدارک لازم برای انجام فرایند:		معرفی نامه جهت حضور در واحد قضایی، تفویض نامه بالاتریم مقام دستگاه اوراق مربوط به پرونده مطروحه			
	قوانین و مقررات بالادستی:		کلیه قوانین و مقررات موضوعه			
	فرمها:		فرم دادخواست - سایر اوراق قضایی			
	آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:					
	نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن					
6- نحوه دسترسی به فرایند	مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند	
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>	
	در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>	
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>	
	در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/>	
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی برخط online (Batch) دسته ای	
	7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		استعلام الکترونیکی برخط online (Batch) دسته ای		استعلام غیر الکترونیکی	
	8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) نام سامانه های دستگاه دیگر فیلدهای موردتبادل		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده				
		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده				

- 1- اخذ ابلاغیه از مراجع قضایی و یا تقدیم دادخواست
- 2- معرفی نامه جهت حضور نماینده حقوقی در واحد قضایی
- 3- حضور در محاکم قضایی حسب مورد، مطالعه پرونده های مطوحه له یا علیه استناداری و واحدهای تابعه
- 4- تهیه و تنظیم لوایح حقوقی و کیفری و تقدیم به شعب قضایی مربوطه
- 5- پیگیری و دریافت نتایج
- 6- اجرای حکم

فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

1- عنوان فرایند: پاسخگویی به استعلامات مراجع نظارتی، قضایی و اداری		2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)		3- تاریخ: 1396/4/20	
4- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	
هدف فرایند:		ارائه اطلاعات به دستگاه			
نوع فرایند:		<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشافه <input type="checkbox"/> مدیریتی			
خدمت گیرندگان:		استانداری			
نحوه آغاز فرایند: (ورودی ها)		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:			
خروجی فرایند:		ارائه اطلاعات به دستگاه			
مدارک لازم برای انجام فرایند:		قوانین و مقررات بالادستی			
قوانین و مقررات بالادستی:		قانون خدمات کشوری، قانون اساسی، قانون مدنی و جزایی			
فرمها:					
5- مشخصات فرایند					
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:					
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن					
مراحل فرایند		نوع ارائه		رسانه ارتباطی فرایند	
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
6- نحوه دسترسی به فرایند					
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	
_____		_____		استعلام غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/>	

- 1- دریافت استعلام
- 2- بررسی اسناد، مکاتبات و سوابق و تطبیق آن با قوانین
- 3- تهیه پاسخ استعلام
- 4- ارسال پاسخ به مراجع مربوطه

فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

3- تاریخ: 1396/4/20	2- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	1- عنوان فرایند: بررسی و اظهار نظر و تهیه پیش نویس قوانین و مقررات مورد عمل
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		4- مالک فرایند نام دستگاه اجرایی: استانداری
هدف فرایند: رفع خلاء ها و نقاط ضعف قوانین و مقررات موجود		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشتری <input type="checkbox"/> مدیریتی		
خدمت گیرندگان: استانداری		
نحوه آغاز فرایند: تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> (ورودی ها)		
خروجی فرایند: <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
خروجی فرایند: پیشنهاد وضع قوانین و مقررات		
مدارک لازم برای انجام فرایند: قوانین و دستورالعملهای مرتبط		
قوانین و مقررات بالادستی: قانون اساسی، قانون خدمات کشوری، قانون مدنی و جزا		
فرمها:		
5- مشخصات فرایند آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
6- نحوه دسترسی به فرایند مراحل فرایند نوع ارائه رسانه ارتباطی فرایند		
در مرحله اطلاع رسانی فرایند الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
در مرحله شروع فرایند الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
در مرحله ارائه فرایند الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
7- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه نام سامانه های دیگر فیلدهای مورد تبادل استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch) استعلام غیر الکترونیکی		
8- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها نام دستگاه دیگر نام سامانه های دستگاه دیگر فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch) اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		
نام دستگاه دیگر: _____ نام سامانه های دستگاه دیگر: _____ فیلدهای مورد تبادل: _____ مبلغ (در صورت پرداخت هزینه): _____ استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> برخط <input type="checkbox"/> دسته ای <input type="checkbox"/> اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		

- 1- بررسی خلاء قانونی
- 2- پیشنهاد رفع خلاء ها و نقاط ضعف قوانین و مقررات موجود
- 3- تهیه پیش نویس قوانین و مقررات
- 4- ارسال پیش نویس به معاونت حقوقی رییس جمهور
- 5- پیگیری تا حصول نتیجه

