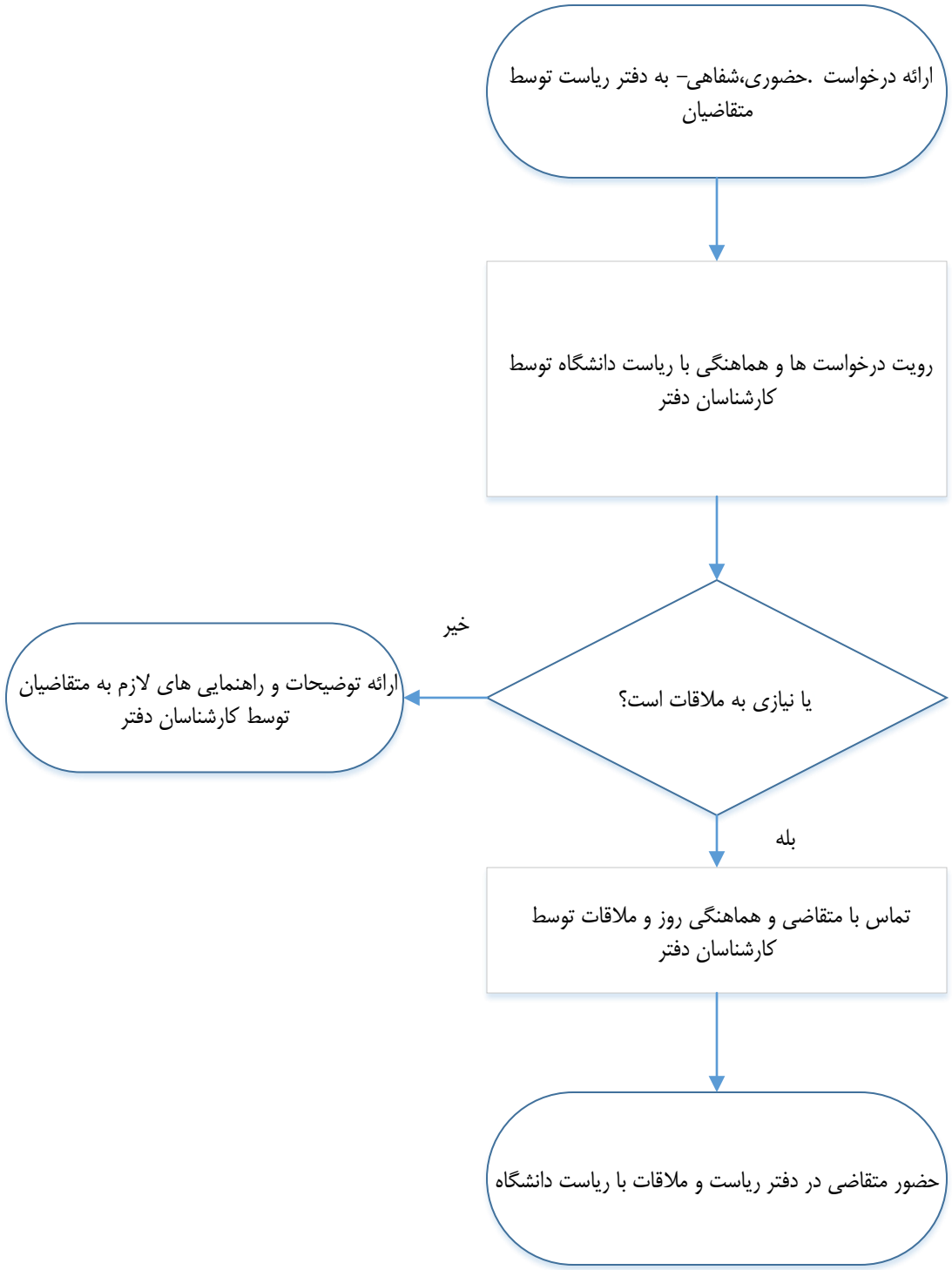

ارائه درخواست .حضوری،شفاهی- به دفتر ریاست توسط متقاضیان
رویت درخواست ها و هماهنگی با ریاست دانشگاه توسط کارشناسان دفتر
یا نیازی به ملاقات است؟
خیر
ارائه توضیحات و راهنمایی های لازم به متقاضیان توسط کارشناسان دفتر
بله
تماس با متقاضی و هماهنگی روز و ملاقات توسط کارشناسان دفتر
حضور متقاضی در دفتر ریاست و ملاقات با ریاست دانشگاه

۱- عنوان خدمت: ملاقات با ریاست دانشگاه	۲- شناسه خدمت:

۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت	درخواست ملاقات متقاضیان و دیدار با ریاست دانشگاه							
	نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین						
	ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی	■ تصدی گری						
	سطح خدمت	☐ ملی	☐ منطقه ای	■ استانی	☐ شهری	☐ روستایی			
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد	☐ آموزش	☐ سلامت	☐ مالیات	☐ کسب و کار	☐ تامین اجتماعی	☐ ثبت مالکیت	
		☐ تاسیسات شهری	☐ بیمه	☐ ازدواج	☐ ازنشستگی	☐ 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	درخواست ملاقات متقاضیان							
	قوانین و مقررات بالادستی	بخشنامه و نامه های واصله از اداره بازرسی استانداری							

۵- جزییات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در:۳۰نفر در ماه ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	به هر نفر ۵ دقیقه		
	تواتر	☐ ۴بار در ماه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فص☐ سا☐ ☐		
	تعداد بار مراجعه حضوری	۷ نفر در هر هفته		
	هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
				☐
				☐
				☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت

	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐ شهرستانی
	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(باذکرنحوه دسترسی) مکاتبه با واحدهای تابعه جهت دریافت اطلاعات از طریق اتوماسیون اداری	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	درمرحله 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(باذکرنحوه دسترسی)	

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:

مراجعه به دستگاه:
☐ملی
☐استانی
☐شهرستانی

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

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت

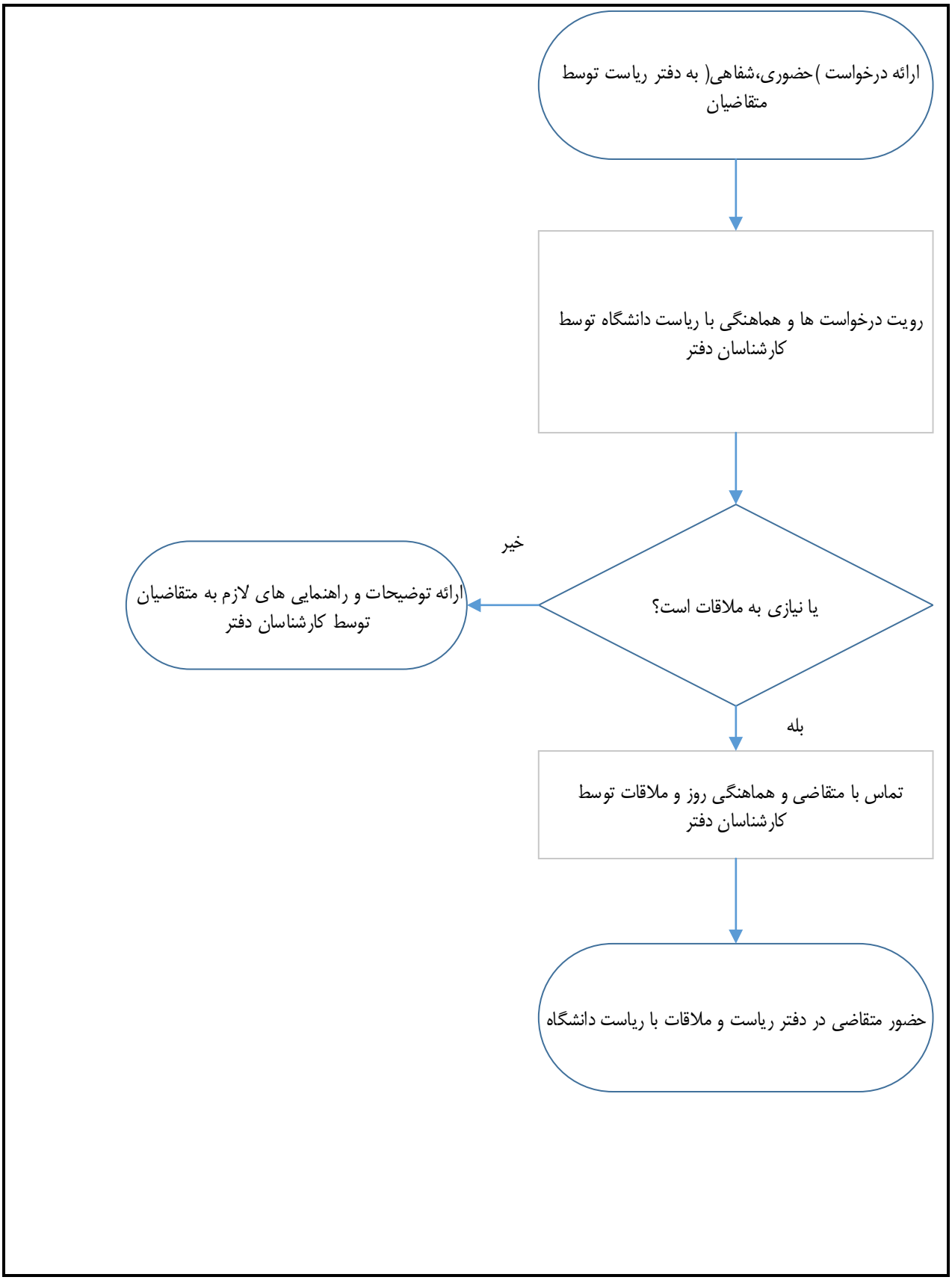
۱-فرآیند ملاقات با ریاست دانشگاه

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت	

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) ملاقات با ریاست دانشگاه					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده		**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	طرح مسائل و مشکلات همکاران و مردم و اقدام جهت رفع آن‌ها				
نوع فرایند	☐ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐پشتیبانی ■ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: دفتر ریاست			زمان بکارگیری: دریافت تقاضا همه روزه و ملاقات سه شنبه هرهفته	
	گستره استفاده (سایر مناطق):				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: ریاست دانشگاه		واحدمربوطه:		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: استانداری		واحدمربوطه: دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات		
ذینفعان فرایند	تمامی مردم، پزشکان، کارکنان و سایر دستگاه ها				
محرک (های) فرایند	درخواست ملاقات				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	نامه های واصله از دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات استانداری – نامه ۴۶۷۵۸ رئیس مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری				

سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	شیوه نامه شماره ۶ نامه ۴۶۷۵۸ رئیس مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری		
تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	مراجعه کنندگان	**خروجی ها / مشتریان**	رفع مشکلات و مسائل مراجعه کنندگان
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
۱- ارائه درخواست (حضوری،شفاهی) به دفتر ریاست توسط متقاضیان ۲- رویت درخواست ها و هماهنگی با ریاست دانشگاه توسط کارشناسان دفتر ۳- در صورتی که نیازی به ملاقات نباشد، ارائه توضیحات و راهنمایی های لازم به متقاضیان توسط کارشناسان دفتر ۴- در صوت نیاز به ملاقات، تماس با متقاضی و هماهنگی روز و ملاقات توسط کارشناسان دفتر ۵- حضور متقاضی در دفتر ریاست و ملاقات با ریاست دانشگاه			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
نرم افزار های مالی موجود			
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			


ارائه درخواست)حضوری،شفاهی(به دفتر ریاست توسط متقاضیان
رویت درخواست ها و هماهنگی با ریاست دانشگاه توسط کارشناسان دفتر
یا نیازی به ملاقات است؟
خیر
ارائه توضیحات و راهنمایی های لازم به متقاضیان توسط کارشناسان دفتر
بله
تماس با متقاضی و هماهنگی روز و ملاقات توسط کارشناسان دفتر
حضور متقاضی در دفتر ریاست و ملاقات با ریاست دانشگاه

