

**دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی  
و امور حقوقی**

## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استناداری و واحدهای تابعه
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استناداری
۴- مالک 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 <input 3"="" style="padding: 5px;" type="checkbox/&gt;)&lt;/td&gt; &lt;/tr&gt; &lt;tr&gt; &lt;td colspan="/> خدمت گیرندگان: مدیران کل استناداری، فرمانداران، بخشداران		
نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها)		
تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>		
خروجی فرایند: وضعیت شناسایی شده عملکرد استناداری، فرمانداری و بخشداری		
مدارک لازم برای انجام فرایند: مستندات مربوط به عملکرد واحدهای مربوطه		
قوانین و مقررات بالادستی: قانون مدیریت خدمات کشوری، (ماده ۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، فصل یازدهم مواد ۸۳، ۸۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)		
فرمها: فرمهای مخصوص ارزیابی عملکرد		
۵- مشخصات فرایند		
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: arzyabi.moi.ir		
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: arzyabi.moi.ir		
۶- نحوه دسترسی به فرایند		
مرحله فرایند	نوع ارائه	رسانه ارتباطی فرایند
در مرحله اطلاع رسانی فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
در مرحله شروع فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
در مرحله ارائه فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی برخط (Batch) online	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
		استعلام الکترونیکی برخط (Batch) online
		استعلام غیرالکترونیکی توسط: اگر استعلام غیرالکترونیکی است،
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
۹- عناوین کام های فرایند		
۱- اعلام آغاز زمان ارزیابی از سوی وزارت کشور		
۲- ابلاغ دستورالعمل ارزیابی و شاخص ها به واحدها		
۳- ورود اطلاعات و مستندات خودارزیابی دفاتر داخلی استناداری، فرمانداریها و بخشداریهها		
۴- تایید و امتیاز نهایی توسط وزارت کشور		
۵- ارائه نتایج و معرفی استان برتر توسط وزارت کشور		

## فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

<b>۱- عنوان فرایند:</b> ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه		<b>۲- شناسه فرایند:</b> (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود)		<b>۳- تاریخ:</b> ۱۳۹۶/۴/۲۰	
<b>روش اجرایی:</b> ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی در قالب طرح شهید رجایی		<b>نام مرکز/دفتر/اداره کل:</b> دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		<b>نام دستگاه اجرایی:</b> استانداری	
<b>۵- مشخصات فرایند</b>	<b>هدف فرایند:</b>		سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن		
	<b>نوع فرایند:</b>		<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی                    اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>		
	<b>خدمت گیرندگان:</b>		استانداری		
	<b>نحوه آغاز فرایند:</b> (ورودی ها)		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:
	<b>خروجی فرایند:</b>		بررسی وضعیت دستگاههای اجرایی استان و شناسایی نقاط قوت و ضعف به منظور بهبود عملکرد		
	<b>مدارک لازم برای انجام فرایند:</b>		مستندات مربوط به عملکرد هر دستگاه		
	<b>قوانین و مقررات بالادستی:</b>		قانون مدیریت خدمات کشوری - فصل یازدهم مواد ۸۳، ۸۴ قانون مدیریت خدمات کشوری		
<b>فرمها:</b>		-			
<b>۶- نحوه دسترسی به فرایند</b>	آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <a href="http://www.Amalkard.moi.ir">www.Amalkard.moi.ir</a>				
	نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه تسما				
	<b>مراحل فرایند</b>		<b>نوع ارائه</b>		<b>رسانه ارتباطی فرایند</b>
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله شروع فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		سامانه مدیریت عملکرد (تسما) ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		سامانه مدیریت عملکرد (تسما) ذکر ضرورت مراجعه حضوری
	در مرحله ارائه فرایند		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		سامانه مدیریت عملکرد (تسما) ذکر ضرورت مراجعه حضوری
<b>۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه</b>	<b>نام سامانه های دیگر</b>		<b>فیلدهای موردتبادل</b>		
	استعلام الکترونیکی		برخط online		
<b>۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها</b>	<b>نام دستگاه دیگر</b>		<b>نام سامانه های دستگاه دیگر</b>		<b>فیلدهای موردتبادل</b>
	کلیه دستگاههای اجرایی استان				مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
<b>۹- معاونین کام های فرایند</b>	<b>نام دستگاه دیگر</b>		<b>نام سامانه های دستگاه دیگر</b>		<b>فیلدهای موردتبادل</b>
					مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۱- ابلاغ دستورالعمل ارزیابی عملکرد و شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه ۲- ورود اطلاعات و اسناد و مدارک توسط دستگاه های اجرایی در سامانه مدیریت عملکرد (تسما) ۳- خود ارزیابی دستگاههای اجرایی به وسیله سازمان مرکزی دستگاه مربوطه ۴- انتقال داده هاو اسناد از طریق سازمان مدیریت کشور به سازمان برنامه ریزی استان ۵- ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان به وسیله سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان					

## فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: ( این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود. )	۱- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه روش اجرایی: ارزیابی عملکرد ستاد سفر
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد ، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استانداری
۴- مالک 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 اصلی (اختصاصی <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> )		
خدمت گیرندگان: ۱- عموم مردم ۲- دستگاههای اجرایی		
نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
خروجی فرایند: ۱- رفع نیازهای مردم و دستگاههای اجرایی ۲- 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		
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن. <a href="http://www.sammad.ir">www.sammad.ir</a>		
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه الکترونیکی مردم و دولت ( سامد )		
مراحل فرایند		
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
در مرحله شروع فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
در مرحله ارائه فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
نام سامانه های دیگر		
فیلهای موردتبادل		
استعلام	استعلام الکترونیکی	
غیر الکترونیکی	برخط online	دسته‌ای (Batch)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام سامانه های دیگر		
نام دستگاه دیگر		
نام سامانه های دستگاه دیگر		
فیلهای موردتبادل		
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
استعلام الکترونیکی		
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		
۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		
۹- عناوین کارهای فرایند		
۱- پیش بینی مقدمات سفر ۲- بررسی کیفیت و کمیت سفر ۳- هماهنگی با دستگاه های اجرایی در جریان سفر ۴- تشکیل ستاد رسیدگی به نامه های دریافتی در جریان سفر و فراخوان کارکنان دستگاه های دولتی به منظور رسیدگی به نامه های فوق ۵- تهیه امکانات نرم افزاری و سخت افزاری ستاد رسیدگی به نامه های مردمی ۶- ارجاع نامه و اخذ پاسخ نامه های ارسالی از دستگاههای دولتی		

## فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

۳- تاریخ: ۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: ارزیابی عملکرد استانداری و واحدهای تابعه روش اجرایی: ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع																			
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استانداری																			
<b>هدف فرایند:</b> سنجش میزان تحقق اهداف و شناسایی موارد انحراف از برنامه به منظور برنامه ریزی جهت رفع آن <b>نوع فرایند:</b> <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <b>خدمت گیرندگان:</b> مدیران کل استانداری، فرمانداران، بخشداران <b>نحوه آغاز فرایند:</b> <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: <b>خروجی فرایند:</b> بررسی وضعیت اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در استانداری و واحدهای تابعه، شناسایی نقاط قوت و ضعف به منظور بهبود عملکرد <b>مدارک لازم برای انجام فرایند:</b> مستندات مربوط به عملکرد واحدهای مربوطه <b>قوانین و مقررات بالادستی:</b> بندهای ۱۷ گانه طرح تکریم ارباب رجوع <b>فرمها:</b> فایل اکسل تدوین شده برای بندهای ۱۷ گانه طرح تکریم توسط وزارت کشور																					
<b>آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</b> <b>نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</b>																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">مرحله فرایند</td> <td style="width: 30%;">نوع ارائه</td> <td style="width: 40%;">رسانه ارتباطی فرایند</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">در مرحله اطلاع رسانی فرایند</td> <td><input type="checkbox"/> الکترونیکی</td> <td rowspan="2">ذکر ضرورت مراجعه حضوری</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">در مرحله شروع فرایند</td> <td><input type="checkbox"/> الکترونیکی</td> <td rowspan="2">ذکر ضرورت مراجعه حضوری</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</td> <td><input type="checkbox"/> الکترونیکی</td> <td rowspan="2">ذکر ضرورت مراجعه حضوری</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">در مرحله ارائه فرایند</td> <td><input type="checkbox"/> الکترونیکی</td> <td rowspan="2">ذکر ضرورت مراجعه حضوری</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</td> </tr> </table>			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
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																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 15%;">استعلام</td> <td colspan="2" style="width: 25%;">استعلام الکترونیکی</td> <td rowspan="2" style="width: 40%;">فیلدهای موردتبادل</td> <td rowspan="2" style="width: 15%;">نام سامانه های دیگر</td> <td rowspan="2" style="width: 5%;">همان دستگاه</td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">برخط online</td> <td style="width: 15%;">دسته ای (Batch)</td> <td style="width: 10%;">استعلام غیر الکترونیکی</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			استعلام	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دیگر	همان دستگاه	برخط online	دسته ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
استعلام	استعلام الکترونیکی			فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دیگر				همان دستگاه												
	برخط online	دسته ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 15%;">نام دستگاه دیگر</td> <td rowspan="2" style="width: 15%;">نام سامانه های دستگاه دیگر</td> <td rowspan="2" style="width: 15%;">فیلدهای موردتبادل</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;">مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</td> <td colspan="2" style="width: 40%;">استعلام الکترونیکی</td> <td rowspan="2" style="width: 5%;">اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:</td> </tr> <tr> <td style="width: 10%;">برخط online</td> <td style="width: 15%;">دسته ای (Batch)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			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"/>			
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"/>															
<b>۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه</b> <b>۸- ارتباط فرایند با سایر</b> <b>۹- معاونین کام های فرایند</b>																					
۱- اعلام آغاز زمان ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع از سوی وزارت کشور ۲- ارسال فرم و بندهای ۱۷ گانه به استانداری و واحدهای تابعه و وارد نمودن امتیاز خودارزیابی ۳- اعزام کارشناسان بازرسی به واحدها و بررسی مستندات بر اساس تقویم زمان بندی ۴- جمع بندی امتیازات خودارزیابی و امتیاز نهایی بازرسی ۵- جمع بندی و ارسال نتایج به وزارت کشور																					

## فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: بازرسی از دستگاههای اجرایی استان ، استاندارد و واحدهای تابعه
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	۴- مالک فرایند نام دستگاه اجرایی: استانداری	
هدف فرایند: نظارت بر عملکرد دستگاهها و شناسایی موارد انحراف از برنامه		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک		
خدمت گیرندگان: دستگاههای اجرایی، فرمانداریهها و بخشداریهها		
نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <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:		
رسانه ارتباطی فرایند		
۱- نحوه دسترسی به فرایند		
مراحل فرایند	نوع ارائه	رسانه ارتباطی
در مرحله اطلاع رسانی فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله شروع فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله ارائه فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها
نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها
۹- عنوان کارهای فرایند	۱- تهیه و تنظیم برنامه زمان بندی بازرسی از دستگاههای اجرایی ۲- بازدید از دستگاههای اجرایی و تهیه گزارش ۳- جمع بندی و استخراج نتایج بازرسی و ارزیابی ۴- ارائه گزارش به مقام مافوق و دستگاه مربوطه جهت تصمیم گیری ۵- اصلاح روش و بهبود وضعیت عملکرد دستگاه	

## فرم شناسنامه خدمات استانداری

۱- عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات ارباب رجوع از دستگاههای اجرایی استان													
۲- 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		خدمت گیرندگان		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)				نوع خدمت:					
<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"/> ملی		سطح خدمت:			
<input type="checkbox"/> ثبت مالکیت		<input type="checkbox"/> تامین اجتماعی		<input type="checkbox"/> سب و کار		<input type="checkbox"/> مالیات		<input type="checkbox"/> آموزش		<input type="checkbox"/> تولد		رویداد مرتبط با:	
<input type="checkbox"/> وفات		<input type="checkbox"/> رک و گواهینامه ها		<input type="checkbox"/> بازنشستگی		<input type="checkbox"/> ازدواج		<input type="checkbox"/> بیمه		<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری		<input type="checkbox"/> سایر ... کلیه موارد فوق	
<input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص		<input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص		<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت									
<input type="checkbox"/> سایر ... (ذکر گردد)		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه								مدارک لازم برای انجام خدمت:			
درخواست و شکایت ارباب رجوع										مدارک لازم برای انجام خدمت:			
۳۰ خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> روز <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> سال										آمار تعداد خدمت گیرندگان:			
۱۵ روز										متوسط مدت زمان ارایه خدمت:			
... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال										تواتر: <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه			
تعداد بار مراجعه حضوری:										تعداد بار مراجعه حضوری:			
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی		مبلغ (مبالغ)				هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان:					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>					
اینترنتی: ص <input type="checkbox"/>										اینترنتی: ص <input type="checkbox"/>			
پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)										پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی) <input type="checkbox"/>			
تلفن گویا یا مرکز تماس: (ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا)										تلفن گویا یا مرکز تماس: (ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا) <input type="checkbox"/>			
تلفن همراه: (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)										تلفن همراه: (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه) <input type="checkbox"/>			
پیام کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت)										پیام کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت) <input type="checkbox"/>			
دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات										دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات <input type="checkbox"/>			
سایر: (ذکر گردد)										سایر: (ذکر گردد) <input type="checkbox"/>			

۳- مشخصات خدمت

۴- جزئیات خدمت

۵- نحوه دسترسی به خدمت

## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: پاسخگویی به تلفن ۱۱۱ (درخواست، شکایت و پیشنهادات مردم)
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استناداری
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 <input type="checkbox"/>		
خدمت گیرندگان: تماس گیرندگان با تلفن ۱۱۱		
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:		
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: -		
آدرس دقیق و مستقیم فرایند در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: saamad.ir		
نام سامانه مربوط به فرایند در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: saamad.ir		
مرحل فرایند	نوع ارائه	رسانه ارتباطی فرایند
در مرحله اطلاع رسانی فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله شروع فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله ارائه فرایند	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری
نام سامانه های دیگر		
فیلدهای موردتبادل		
استعلام الکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	برخط online	دسته ای (Batch)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام سامانه های دیگر		
نام سامانه های دیگر		
فیلدهای موردتبادل		
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
نام سامانه های دستگاه دیگر		
نام دستگاه دیگر		
شبکه دولت		
سامانه سامد		
نام دستگاه دیگر		
دستگاههای اجرایی استان		
دستگاههای اجرایی استان		
ثبت تماسهای تلفن ۱۱۱		
ارجاع مورد به دستگاه		
پیگیری جهت دریافت پاسخ		
ثبت پاسخ در سیستم سامد		
اعلام نتیجه به فرد		



## فرم شناسنامه خدمات استانداری

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به درخواستها و شکایات مردمی از طریق شماره تلفن ۱۱۱

۲- عنوان فرایند: پاسخگویی به تلفن ۱۱۱ (درخواست، شکایت و پیشنهادات مردم)

		<b>شرح خدمت:</b>			۱- مشخصات خدمت								
		تمامی مردم استان از طریق تلفن ۱۱۱ 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		خدمت به شهروندان (G2C)								نوع خدمت:			
خدمات		<input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)								<input type="checkbox"/>			
خدمات		<input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)								<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> تصدی گری		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی								ماهیت خدمت:			
<input type="checkbox"/> روستایی		<input type="checkbox"/> ملی								سطح خدمت:			
<input type="checkbox"/> شهری		<input checked="" type="checkbox"/> استانی								<input type="checkbox"/> منطقه ای			
<input type="checkbox"/> ثبت مالکیت		<input type="checkbox"/> سلامت								<input type="checkbox"/> آموزش		رویداد مرتبط با:	
<input type="checkbox"/> وفات		<input type="checkbox"/> ازدواج								<input type="checkbox"/> بیمه		<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری	
		<input checked="" type="checkbox"/> سایر ... (ذکر گردد) تمامی موارد فوق را شامل می شود.											
<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"/> سایر ... (ذکر گردد)			<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه								
		راه اندازی تلفن ۱۱۱ و مراجعه حضوری - کار تابل الکترونیکی سامانه سامد- ارائه کد رهگیری			مدارک لازم برای انجام خدمت:								
		سال <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> روز <input checked="" type="checkbox"/>			آمار تعداد خدمت گیرندگان:								
		۱۰ روز			متوسط مدت زمان ارایه خدمت:								
<input type="checkbox"/> سال		... بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه		تواتر:						
		تعداد بار مراجعه حضوری:											
پرداخت بصورت الکترونیک		شماره حساب (های) بانکی			مبلغ (مبالغ)		هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان:						
<input type="checkbox"/>													
<input type="checkbox"/>													
<input type="checkbox"/>					...								
		اینترنتی: (آدرس اینترنتی) saamad.ir			<input checked="" type="checkbox"/>		۳- جزئیات خدمت						
		پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)			<input type="checkbox"/>		۴- نحوه دسترسی به خدمت						
		تلفن گویا یا مرکز تماس: (ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا) تلفن ۱۱۱			<input checked="" type="checkbox"/>								
		تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)			<input type="checkbox"/>								
		پیام کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت)			<input type="checkbox"/>								
		دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات			<input type="checkbox"/>								
		سایر: (ذکر گردد)			<input type="checkbox"/>								

## فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

۱- عنوان فرایند: پیشگیری و مبارزه با مفاسد اداری		۲- شناسه فرایند:		۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰		
		(این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)				
۴- مالک فرایند		نام دستگاه اجرایی: استانداری		نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		
۵- 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:			
	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:						
۶- 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		استعلام الکترونیکی		
				استعلام غیر الکترونیکی		
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		برخط online	
					دسته ای (Batch)	
	کلیه دستگاههای اجرایی				<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		برخط online	
					دسته ای (Batch)	
					<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
۹- معاونین کام های فرایند	۱- صدور ابلاغ جهت اعضاء کارگروه توسط استاندار محترم					
	۲- تعیین بازرسان ویژه					
	۳- شناسائی گلوگاههای فساد					
	۴- طرح موضوع در کارگروه					
	۵- تصمیم سازی در خصوص موارد تخلف					

## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود)	۱- عنوان فرایند: شناسایی و مستندسازی اموال غیرمنقول استناداری و واحدهای تابعه
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	نام دستگاه اجرایی: استناداری	۴- مالک فرایند
اثبات مالکیت استناداری و واحدهای تابعه		هدف فرایند:
اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/>		نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی
خدمات گیرندگان: استناداری		نحوه آغاز فرایند:
<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت	<input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص	(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:
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		
رسانه ارتباطی فرایند	نوع ارائه	۱- مراحل 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	۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی برخط (Batch)	استعلام الکترونیکی
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر
ثبت اسناد و دستگاه قضایی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل
<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"/>
۱- دریافت اسناد مالکیت از استناداری ۲- استعلام از مراجع ثبتی ۳- اخذ سند مالکیت		
۹- عنوان کام های فرایند		

### فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: رسیدگی به اختلافات حقوقی بین دستگاههای اجرایی استان
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	نام دستگاه اجرایی: استانداری	۴- مالک فرایند
هدف فرایند: رفع اختلافات بین دستگاههای اجرایی		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> )		
خدمت گیرندگان: دستگاههای اجرایی استان		
نحوه آغاز فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
خروجی فرایند: رفع اختلافات حقوقی بین دستگاههای اجرایی استان		
مدارک لازم برای انجام فرایند: پرونده های مطروحه		
قوانین و مقررات بالادستی: قانون خدمات کشوری، قانون اساسی		
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		
مراحل فرایند	نوع ارائه	رسانه ارتباطی فرایند
در مرحله اطلاع رسانی فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
در مرحله شروع فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله ارائه فرایند	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه		
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل
استعلام	استعلام الکترونیکی	استعلام
<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	برخط online (Batch)	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها		
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	استعلام الکترونیکی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	برخط online (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
۹- عناوین کام های فرایند		
۱- دریافت شکواییه یا درخواست از جانب دستگاههای اجرایی استان ۲- دعوت از طرفین دعوا ۳- تحویل شیوه نامه و اوراق مربوط به دستگاه شاکی ۴- تعیین مهلت جهت تکمیل و تحویل مدارک ۵- تعیین وقت رسیدگی ۶- رسیدگی و صدور حکم ۷- فصل خصومت در دعاوی		

## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۱- عنوان فرایند: معاضدت قضائی کارکنان			۲- شناسه فرایند:			۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰		
			( این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)					
۴- مالک فرایند			نام دستگاه اجرایی: استناداری			نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		
۵- مشخصات فرایند	هدف فرایند:			حفظ حقوق کارمندان				
	نوع فرایند:			<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک				
	خدمت گیرندگان:			کارکنان استناداری، فرمانداریهها و بخشداریهها				
	نحوه آغاز فرایند:			<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:			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					
۶- 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: -							
	مراحل فرایند		نوع ارائه			رسانه ارتباطی فرایند		
	در مرحله اطلاع رسانی فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	در مرحله شروع فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	در مرحله ارائه فرایند		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	نام سامانه های دیگر							
	فیلدهای موردتبادل							
استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		
برخط online		دسته ای (Batch)		غیر الکترونیکی		غیر الکترونیکی		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
۷- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای موردتبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
۸- عناوین کام های فرایند	۱- وصول درخواست کارکنان مبنی بر دریافت خدمات حقوقی							
	۲- بررسی و مطالعه درخواست ۳- تهیه و تنظیم شکوائیه و لوایح حقوقی ۴- تحویل اسناد تنظیمی به محاکم صالحه ۵- احقاق حقوق کارکنان							

## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: اعلام نظر پیرامون مفاد قراردادهای منعقد در دفاتر و فرمانداری ها با افراد حقیقی
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی	نام دستگاه اجرایی: استناداری ایلام	۴- مالک فرایند
هدف فرایند: انعقاد قراردادهای برابر قوانین و مقررات		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک		
خدمت گیرندگان: دفتر استناداری		
نحوه آغاز فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
خروجی فرایند: قراردادهای منعقد شده با استناداری		
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:		
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	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 موردتبادل	
۷- ارتباط فرایند با سایر سامانه های همان دستگاه	استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۸- ارتباط فرایند با سایر دستگاهها	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
۹- عناوین کارهای فرایند		
۱- دریافت قراردادها از واحدهای تابعه ۲- ارجاع متن قرارداد به کارشناس حقوقی ۳- مطالعه قرارداد و بررسی ماهیتی و شکلی قرارداد ۴- ارسال نتایج به واحدهای ذیربط ۵- انعقاد قرارداد قانونی		

## فرم شناسنامه فرایندهای استاندارد

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: تنظیم لوائح حقوقی و کیفری و دفاع (استانداردی و واحدهای تابعه)
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استانداری
هدف فرایند: احقاق حقوق قانونی استانداری و واحدهای تابعه		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی <input type="checkbox"/> مشترک <input type="checkbox"/> )		
خدمت گیرندگان: استانداری، فرمانداری، بخشهای		
نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها)		
خروجی فرایند: <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:		
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:		
مراحل فرایند: <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
در مرحله شروع فرایند: <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها): <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
در مرحله ارائه فرایند: <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر
استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)		استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		نام سامانه های دیگر
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> مراجعه کننده
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/> مراجعه کننده
۱- اخذ ابلاغیه از مراجع قضایی و یا تقدیم دادخواست ۲- معرفی نامه جهت حضور نماینده حقوقی در واحد قضایی ۳- حضور در محاکم قضایی حسب مورد، مطالعه پرونده های مطوحه له یا علیه استانداری و واحدهای تابعه ۴- تهیه و تنظیم لوائح حقوقی و کیفری و تقدیم به شعب قضایی مربوطه ۵- پیگیری و دریافت نتایج ۶- اجرای حکم		

## فرم شناسنامه فرایندهای استانداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: ( این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود.)	۱- عنوان فرایند: پاسخگویی به استعلامات مراجع نظارتی، قضایی و اداری
نام مرکز/دفتر/اداره کل: دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی		نام دستگاه اجرایی: استانداری
۴- مالک فرایند		
هدف فرایند: ارائه اطلاعات به دستگاه		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک ( )		
خدمت گیرندگان: استانداری		
نحوه آغاز فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <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:		
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		
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
در مرحله شروع فرایند		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		
در مرحله ارائه فرایند		
نام سامانه های دیگر		
فیلدهای مورد تبادل		
اگر استعلام الکترونیکی است، غیر الکترونیکی		
استعلام الکترونیکی (Batch) <input type="checkbox"/> برخط online <input type="checkbox"/>		
نام سامانه های دیگر		
نام دستگاه دیگر		
فیلدهای مورد تبادل		
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
استعلام الکترونیکی (Batch) <input type="checkbox"/> برخط online <input type="checkbox"/>		
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		
دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
۱- دریافت استعلام ۲- بررسی اسناد، مکاتبات و سوابق و تطبیق آن با قوانین ۳- تهیه پاسخ استعلام ۴- ارسال پاسخ به مراجع مربوطه		



## فرم شناسنامه فرایندهای استناداری

۳- تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۰	۲- شناسه فرایند: (این فیلد توسط دفتر تشکیلات و بهبود روشها تکمیل می شود)	۱- 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		نام دستگاه اجرایی: استناداری
هدف فرایند: رفع خلاء ها و نقاط ضعف قوانین و مقررات موجود		
نوع فرایند: <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی اصلی (اختصاصی) <input type="checkbox"/> مشترک ( )		
خدمت گیرندگان: استناداری		
نحوه آغاز فرایند: <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص (ورودی ها) <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:		
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		
در مرحله اطلاع رسانی فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
در مرحله شروع فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
مرحله پردازش فرایند (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
در مرحله ارائه فرایند		
<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <small>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</small>		
نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر
استفاده الکترونیکی	استفاده الکترونیکی	استفاده الکترونیکی
غیر الکترونیکی	برخط (Batch)	برخط online
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
فیلدهای موردتبادل		
نام سامانه های دستگاه دیگر		
نام دستگاه دیگر		
فیلدهای موردتبادل		
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
استفاده الکترونیکی		
استفاده الکترونیکی		
اگر استفاده غیر الکترونیکی است، استفاده توسط:		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		
۱- بررسی خلاء قانونی ۲- پیشنهاد رفع خلاء ها و نقاط ضعف قوانین و مقررات موجود ۳- تهیه پیش نویس قوانین و مقررات ۴- ارسال پیش نویس به معاونت حقوقی رییس جمهور ۵- پیگیری تا حصول نتیجه		