



بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: ارائه خدمات حضوری و تلفنی و دریافت و ارسال		۲- شناسه خدمت:	
مکاتبات و اسناد			
نام دستگاه اجرایی: دانشکده داروسازی		۳- ارائه دهنده خدمت	
نام دستگاه مادر: دانشگاه علوم پزشکی همدان- وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی			
شرح خدمت:		۴- مشخصات خدمت	
نوع خدمت:	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ☒ خدمت به کارکنان (G2E)	کارکنان دانشکده و کارکنان دانشگاه اعضاء هیئت علمی و دانشجویان و سایر ارباب رجوع	
ماهیت خدمت:	☐ حاکمیتی	☒ تصدی گری	
سطح خدمت:	☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ شهری ☒ سازمانی		
رویداد مرتبط با:	ارائه خدمات		
نحوه آغاز خدمت:	☒ تقاضا خدمت گیرنده ☐ سایر	☒ فرا رسیدن زمانی مشخص ☒ رخداد رویدادی مشخص ☒ تشخیص دستگاه	
مدارک لازم برای انجام خدمت:	نیروی انسانی، سیستم کامپیوتر و نرم افزار، تلفن همراه و ثابت و فکس		
قوانین و مقررات:			
آمار خدمت گیرندگان:	کارکنان دانشکده و کارکنان دانشگاه-اعضاء هیئت علمی و دانشجویان و سایر ارباب رجوع		
متوسط زمان ارائه خدمت:	از ابتدای ساعات اداری تا پایان وقت اداری و در صورت ضرورت انجام دورکاری		
تواتر:	☐ یکبار برای همیشه ☒ با توجه به نیاز و برنامه متفاوت است		
تعداد بار مراجعه حضوری	با توجه به ضرورت و نیاز ارباب رجوع جهت تایید مکاتبات داخلی و یا آموزشی و اسناد مالی و توسط همکاران و دانشجویان و سایرین		
هزینه ارائه خدمات (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ	شماره حساب	پرداخت الکترونیکی
			☐
			☐
			☐
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت وجود:		سایت دانشکده داروسازی	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت وجود:			
مراحل خدمت:	نوع ارائه:	رسانه ارتباطی خدمت:	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☒ اینترنتی ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیشخوان ☒ تلفن همراه ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه	

مرحله تولید خدمت (فرآیند) داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی ☒ سایر: دریافت خدمت حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی				
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	اینترنتی (مانند وبگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☒ سایر: درخواست پیگیری از سوی ارباب رجوع سطح استان و خارج استان	اینترنتی (مانند وبگاه) پست الکترونیک تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه				
مرحله تولید خدمت (فرآیند) داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	اینترنت (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک ☐ اینترانتی (مانند ERP) ☒ سایر: از طریق share و چارگون	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
مرحله تولید خدمت (فرآیند) داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری جهت پیگیری انجام امور مورد درخواستی دانشجویاناساتید و کارکنان و ...	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	در دستگاه	نام سامانه های دیگر			فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
		برخط (online)		دسته ای (Batch)				
		☐	☐	☐				
		☐	☐	☐				
		☐	☐	☐				
۸- ارتباط با سایر دستگاه ها		نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی توسط:	
					برخط (Online)	دسته ای (Batch)		
					☐	☐		
					☐	☐		
					☐	☐		
۹- علوین فرآیند خدمت	۱- پاسخگویی به دانشجویان و ارباب رجوع و ... در مراجعه حضوری و غیر حضوری ۲- ثبت تماس ها و دریافت مکاتبات و ارائه گزارش تمامی موارد به مافوق ۳- دریافت گزارش ها و مکاتبات و اسناد و کنترل ضامثم جهت ارائه به مافوق و دریافت امضا و یا تایید و دستور ۴- دریافت دستورات و ارسال آن به گیرندگان خدمت و هماهنگی با سایر واحدها ۵- تنظیم و انجام مکاتبات با معاونتها و ... حسب دستور ریاست دانشکده ۶- انجام هماهنگی تشکیل جلسات در دانشکده و خارج از دانشکده ، تنظیم صورتجلسات و سایر امور محوله از سوی مافوق							
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		فرزانه یوسفی		تلفن:		۰۸۱-۳۸۳۸۱۵۹۰	
	واحد مربوطه:		دفتر ریاست دانشکده داروسازی		پست الکترونیک		-	
	مرجع تایید کننده:		ریاست دانشکده					