



جمهوری اسلامی ایران

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

### شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات		۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۳۲۲۳۱۰۰۰ (این قسمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت ملی گاز ایران		
	نام دستگاه مادر: وزارت نفت		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	پاسخگویی به شکایات / درخواستها / پیشنهادات / انتقادات		
	نوع خدمت	<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)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
	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"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مشخصات فردی شامل کد ملی / شماره همراه / آدرس	
	قوانین و مقررات بالادستی	براساس آیین نامه های ومقررات ابلاغی از وزارت نفت	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۹۵۰ نفر در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال			
تواتر: <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال			
تعداد بار مراجعه حضوری در صورت عدم امکان دسترسی به سامانه ها و نداشتن آگاهی کامل روزانه ۳ الی ۴ نفر حضوری و حدوداً ۱۰ نفر تلفنی			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	----	----	<input type="checkbox"/>
	----	----	<input type="checkbox"/>
	----	----	<input type="checkbox"/>



بیست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	
<b>S_bazresi.nigc.ir</b>	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <b>سامانه پاسخگویی به شکایات شرکت ملی گاز ایران</b>	
مراحل خدمت	نوع ارائه
در مراحل اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	رسانه ارتباطی خدمت <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <b>ضرورتی ندارد.</b>
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)

۶- نحوه دسترسی به خدمت



ریاست جمهوری

سامان مدیریت و برنامه ریزی کشور

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: ضرورتی ندارد.		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		
-----		-----			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ذاتا غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> بخشی از آن الکترونیکی	ماهیت سامانه	
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
	دسته ای Batch	برخط Online					
<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"/>					
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت سایر دستگاههای دیگر
	دسته ای Batch	برخط Online					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		سامانه سامد (ریاست جمهوری)	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		بازرسی کل کشور	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-----	دریافت شکایت / درخواست		سامانه وزارت نفت	



بیاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

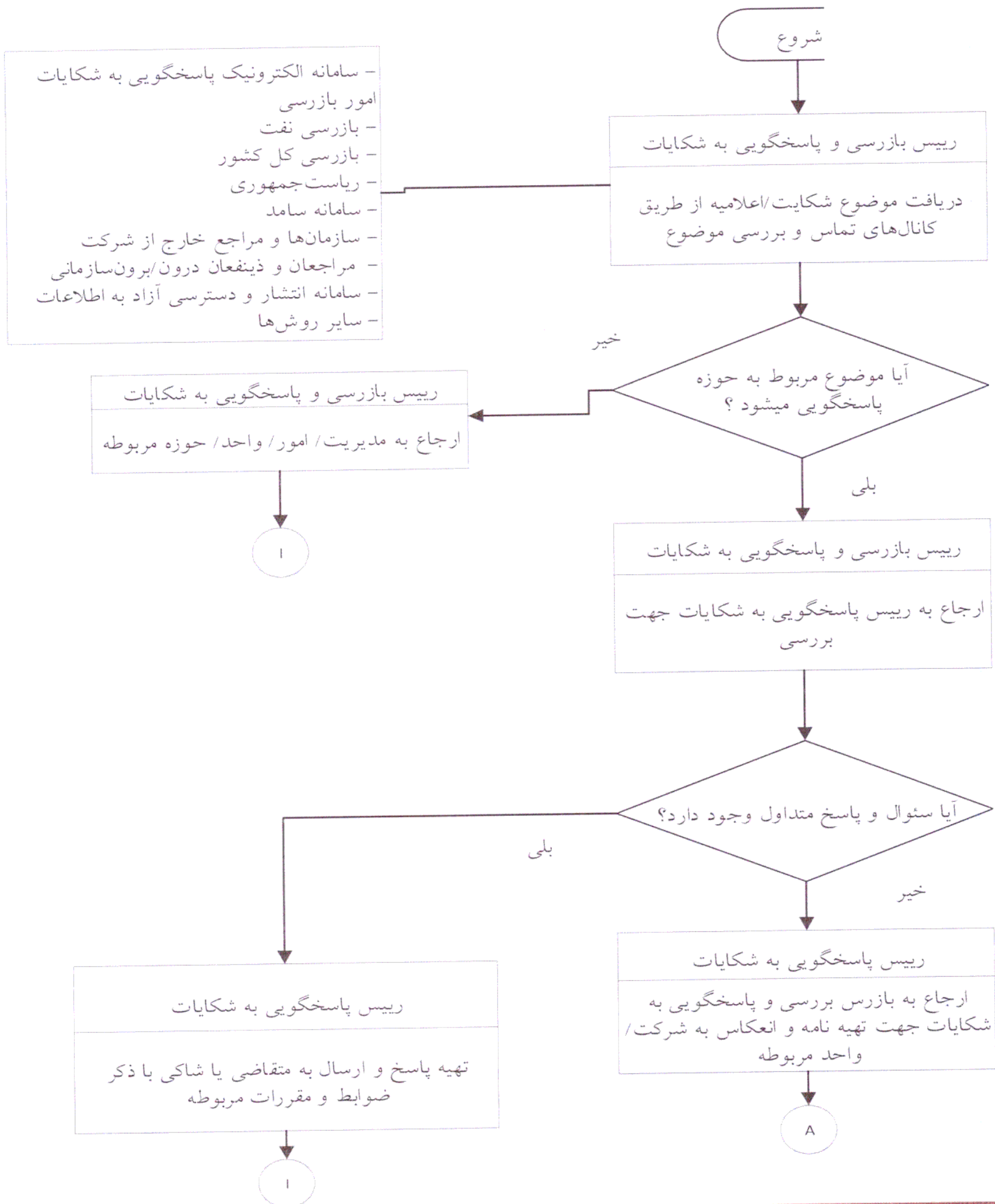
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	<p>(۱) فلو چارت (۲) روالی که برای انجام یک خدمت لازم است را گام به گام ذکر کنید</p>
--------------------------	---



بیاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت





بیاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

