

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات کاربران نهایی حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات		۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۶۱۳۹۵۱۰۴	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی		
	نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
۴- مشخصات خدمت	کلیه مشترکین سرویس های ارتباطی ثابت، سیار و پست می توانند با یکی از روش های زیر نسبت به ثبت شکایت خود از اپراتورهای دارنده پروانه از سازمان و ارائه دهندگان خدمات حوزه ICT اقدام نمایند: ۱- مراجعه به پایگاه اینترنتی http://195.cra.ir ۲- برقراری تماس با مرکز تماس (call center) شماره تلفن ۱۹۵ و یا ارسال فایل صوتی به شماره مذکور ۳- ارسال شکایت خود به پست الکترونیک 195@cra.ir ۴- شماره گیری کد #۱۹۵*		
	نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ■ خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	■ حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	■ 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 checked="" 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"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مشترک صرف داشتن سرویس از هر یک از دارندگان پروانه می تواند خدمت دریافت نماید.	
	قوانین و مقررات بالادستی	بند ۶ و ۹ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۶۰۰۰ خدمت گیرندگان در: ■ ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱۰ روز	
تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (به ازای هر موضوع شکایات یکبار در: ■ ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال)		
تعداد بار مراجعه حضوری	نیاز ندارد		
۵- جزئیات خدمت	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به	پرداخت بصورت الکترونیک	
	خدمت گیرندگان	<input type="checkbox"/>	
	...	<input type="checkbox"/>	
۶- نحوه دسترسی به	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	www.195.cra.ir		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات (۱۹۵)		
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	

اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:	دسته‌ای (Batch)	online	برخط	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	شماره سرویس	NOC/CRM	سامانه های اپراتورها
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
۱- فرایند ثبت و پاسخگویی به شکایات آزمایشگاه های تایید نمونه							۹- عناوین فرایندهای خدمت
۲- فرایند رسیدگی به شکایات تشعشات							
۳-							
.....							
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت <u>فرآیند "رسیدگی و پاسخگویی به شکایات ۱۹۵"</u>							
واحد مربوط: دفتر معماری سازمانی و هوشمند سازی		پست الکترونیک: alvand@cra.ir		تلفن: ۸۹۶۶۲۶۵۸		نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: شیما الوند	