

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات و درخواست‌های مرتبط با سازمان بنادر و دریانوردی (۱۳۰۵۲۰۸۳۰۰۰)		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود.)	
نام دستگاه اجرایی: سازمان بنادر و دریانوردی		۳- آرایه دهده	
نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی		۳- آرایه دهده	
شرح خدمت		۴- مشخصات خدمت	
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 دستگاه‌های دولتی (G2G)		نوع مخاطبین	
ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری		سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" 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 گواهینامه‌ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر		نحوه آغاز خدمت <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت مستندات و مدارک لازم در خصوص شکایات عنوان مدرک توضیحات		قوانین و مقررات بالادستی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	
آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۱۰ روز تواتر ... بار در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		تعداد بار مراجعه حضوری ۲۰ مورد در فصل هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان - - ...	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="https://www.pmo.ir/fa/citizen">https://www.pmo.ir/fa/citizen</a>		۵- جزئیات خدمت	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سما		۶- نحوه دسترسی به خدمت	
مراسم خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه	



اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:	دستای (Batch)	برخط online	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دستگاه دیگر		
<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"/>					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- رسیدگی به شکایات							م

رسیدگی به شکایات و درخواست‌های مرتبط با  
سازمان بنادر و دریانوردی



مراجعه به بخش حقوق شهروندی سایت سازمان  
بنادر و دریانوردی به آدرس  
<https://www.pmo.ir/fa/citizen>



مراجعه به قسمت ارسال رسیدگی به شکایت‌ها



تکمیل نمودن تمامی ردیف‌های فرم و ارسال



دریافت کد پیگیری از طریق ایمیل



بررسی شکایت توسط اداره بازرسی،  
مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی



ارسال پاسخ به مراجعه کننده از طریق ایمیل

واحد مربوط: اداره بازرسی، مدیریت عملکرد و  
حقوق شهروندی

پست  
الکترونیک: [madibi@pmo.ir](mailto:madibi@pmo.ir)

تلفن: ۳۱۶۵-۳۱۷۲

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مریم ادیبی  
سده