

بسمه تعالی
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

| | |
|------------------------------|---|
| ۲- شناسه خدمت ۱۶۰۶۱۰۱۲۰۰۰ | ۱- عنوان خدمت: اعتبار بخشی موسسات سلامت |
| ۳- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی قم |
| ۴- مشخصات خدمت | نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی |
| | شرح خدمت |
| | <p>۱ اعتبار بخشی به معنی ارزیابی سیستماتیک مراکز ارائه خدمات سلامت با استانداردهای مشخص است . استانداردهائی که بر بهبود مداوم کیفیت، محور بودن بیمار و بهبود امنیت بیمار و کارکنان تاکید دارد. اعتبار بخشی زمانی انجام می شود که بیمارستان آمادگی خود را به ارزیابان خارجی مبنی بر رعایت استانداردهای از پیش تعیین شده اعلام می نماید. از ویژگی های برجسته نسل نوین اعتباربخشی می توان به موارد زیر اشاره کرد: ۱- تمرکز بر نتیجه گرایی و عملکرد واقعی بیمارستانها و حذف مستند سازی های غیر ضروری</p> <p>۲- حضور ارزیابان آموزش دیده و مستقل در بیمارستان ها با رویکرد آموزشی و همیاری با تیم اجرایی بیمارستان در جهت اخذ و تبادل تجربیات موفق کشوری ۳- فراخوان، گزینش، آموزش و بکارگیری ارزیابان دوره طی فرایند گزینش و آموزش سخت گیرانه و بر اساس مدل شایستگی بومی الهام گرفته از الزامات انجمن بین المللی ایسکوا ۴- مشارکت پزشکان متخصص، اساتید و اعضا هیات علمی دانشگاههای علوم پزشکی، پرستاران با رتبه های ملی و بین المللی و نیز مدیران با تجربه و فهیم حوزه سلامت در اقصی نقاط کشور ۶- توجه به رویکرد وظیفه محوری در غالب مدل های معتبر اعتباربخشی سایر کشورها به منظور ارزیابی سیستماتیک عملکرد بیمارستان در خصوص بیماران حاد و نیازمند به مراقبت های ویژه</p> |
| | <p>نوع خدمت</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)</p> <p>مردم به عنوان گیرندگان اصلی خدمت / دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سراسر کشور به عنوان بازوهای نظارتی / بیمارستان ها و مراکز و کادر پزشکی به عنوان ارائه دهندگان خدمت</p> |
| | <p>ماهیت خدمت</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری</p> |
| | <p>سطح خدمت</p> <p><input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی</p> |
| | <p>رویداد مرتبط با:</p> <p><input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" 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</p> |
| | <p>نحوه آغاز خدمت</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...</p> |
| | <p>مدارک لازم برای انجام خدمت</p> <p>با توجه به اینکه در فرایند اعتباربخشی مراکز درمانی یک مرحله در سال ۱۳۹۵ فراخوان کشور برگزار شد، شرایط و ضوابط ثبت نام از نظر مدارک تحصیلی، سوابق کار، ارزیابی، محل خدمت و ... مورد تایید وزارت بهداشت اعلام شد.</p> |
| | <p>قوانین و مقررات بالادستی</p> <p>از طریق بخشنامه های کشوری پیوست و مستندات ارزیابی بارگذاری شده در سامانه وزارت بهداشت</p> |
| | <p>آمار تعداد خدمت گیرندگان</p> <p>حدود ۱۰ مورد خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال</p> |
| | <p>متوسط مدت زمان ارایه خدمت:</p> <p>در بازدیدهای موردی توسط گروه ارزیابان وزارتی هر بازدید از یک روز تا یک هفته بر حسب وسعت منطقه تحت پوشش هر دانشگاه متفاوت است</p> |
| | <p>تواتر</p> <p>۱ بار در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال</p> |
| | <p>تعداد بار مراجعه حضوری</p> <p>در صورت اطلاع از ضوابط و مقررات جهت تکمیل مدارک فقط یکبار</p> |
| | <p>هزینه ارایه خدمت (ریال) به</p> <p>مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک</p> |
| | <p>خدمت گیرندگان</p> <p>-</p> |

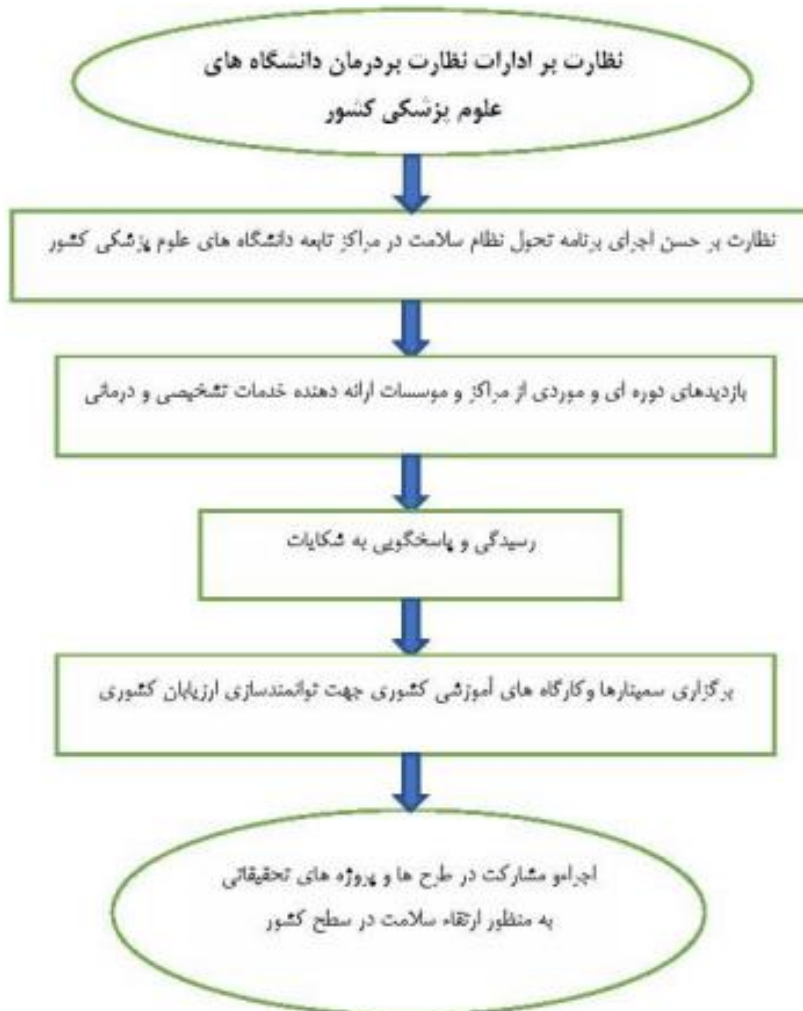
| <input type="checkbox"/> | - | - | |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | - | - | |
| <p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://ta.muq.ac.ir</p> <p>ایمیل darman@muq.ac.ir</p> <p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: ۰۲۵۶۷۱۷۱۱۰۶</p> | | | |
| مراحل خدمت | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت | |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (زیرپورتال فرمانداری) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر |
| در مرحله درخواست خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر |
| مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (اینترنت داخلی دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | جلسات حضوری جهت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی |
| در مرحله ارائه خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | |
| | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر |
| نام سامانه های دیگر | فیلدهای موردتبادل | استعلام الکترونیکی | استعلام غیر |

| الکترونیکی | دسته‌ای (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"/> | | | |

| نام دستگاه دیگر | نام سامانه های دستگاه دیگر | فیلدهای موردتبادل | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی | | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
|-----------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| | | | | برخط online | دسته ای (Batch) | |
| دیگر | | | | <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"/> | <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده |

| | |
|----------------|--|
| عنوان خدمت | |
| فرایندهای خدمت | |
| | |
| | |

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت:



| | | | |
|-------------------------------------|-------|----------------|-------------|
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: | واحد مربوط: |
|-------------------------------------|-------|----------------|-------------|

توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده ۲ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه ریزیکشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد. بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات به شرح پیوستو با توضیحات ذیل برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

خدمت: مجموعه ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد.

عنوان خدمت: شامل فهرستی از کلیه خدمات الکترونیکی و غیرالکترونیکی است که عناوین و تعداد آنها به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده باشد. عناوین خدمات اعلام شده به منزله عناوین استاندارد خدمات بوده و به هر خدمت کد یکتا اختصاص داده خواهد شد.

شناسه خدمت: کدیکتایی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

نام دستگاه اجرایی: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاههای اجرایی

شرح خدمت: شامل یک تعریف کامل از خدمت می باشد.

نوع خدمت: بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (G2C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G2G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G2B) باشد، تعریف می شود.

نوع مخاطبین: دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجوی، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاههای عمومی، دستگاههای اجرایی، جوانان و ...

ماهیت خدمت:

- **حاکمیتی:** خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی شود.
- **تصدی گری:** خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

سطح خدمت:

- **ملی:** خدمتی است که به کل آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
- **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی برحسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می گردد.
- **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- **شهری:** خدمتی است که دستگاههای متولی در سطح یک شهر ارائه می کنند.
- **روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- **رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.

نحوه آغاز خدمت: هر خدمت با یک رویداد آغاز می‌شود. این رویداد می‌تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و ... باشد

مدارک لازم برای انجام خدمت: مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان گردد.

قوانین و مقررات مربوط: قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد.

آمار تعداد خدمت گیرندگان: آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت بر حسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.

مدت زمان ارائه خدمت: مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.

تواتر: تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می‌کند.

تعداد بار مراجعه: تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می‌کند)

هزینه مستقیم ارائه خدمت: مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می‌پردازد.

نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت: نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

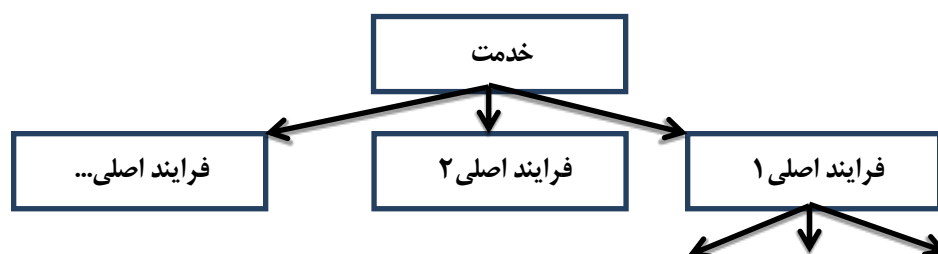
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری: در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید. این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می‌کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می‌سازد.

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در همان دستگاه: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه‌های همان دستگاه می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکتوبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای اجرایی می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکتوبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

عناوین فرایندهای خدمت: هر خدمت مجموعه‌ای از فرایندها می‌باشد. فرایندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرایندهای اصلی و زیر فرایندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.



نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرایندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

شناسنامه مجوزهای صادره

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می گردد تکمیل می شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده ۵ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰، معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

مجوز: کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی می باشد.

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان

فرم شماره یک

| توضیحات | فرآیند مجوز | | زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ ساعت) | مراج ع ناظر | فرآیند صدر مجوز | | متقاضی مجوز | | | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه) | نوع مجوز | عنوان مجوز | ردیف |
|---------|-------------|-----|---|-------------------|-----------------------|---------|----------------|-------|-------|-----------------|------------|-----------------|--|----------|------------|------|
| | الکترونیکی | غیر | | | مشترک * | اختصاصی | دولتی | حقوقی | حقیقی | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | صدر | | ۱ |
| | | | | | | | | | | | | | | تمدید | | ۲ |
| | | | | | | | | | | | | | | اصلاح | | ۳ |
| | | | | | | | | | | | | | | لغو | | ۴ |

* اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

| توضیحات | فرآیند مجوز | | زمان انجام کار (روز / ساعت) | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند | | عنوان دستگاه استعلام شونده | ردیف |
|---------|-------------|----------------|--------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|---------------------------------|----------------------------|------|
| | الکترونیکی | غیر الکترونیکی | | | | | سایر *** | موارد استعلام با ذکر نام *** | | |
| | | | | | | | | | | ۱ |
| | | | | | | | | | | ۲ |
| | | | | | | | | | | ۳ |
| | | | | | | | | | | ۴ |
| | | | | | | | | | | ۵ |
| | | | | | | | | | | ۶ |
| | | | | | | | | | | ۷ |
| | | | | | | | | | | ۸ |

*** نام استعلام در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود

