

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱- عنوان خدمت: دریافت گزارش خاموشی های برق |                                                                                                          | ۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۳۱۹۸۰۱۰۲                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
| ۳- ارائه دهنده خدمت                        | نام دستگاه اجرایی: توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | نام دستگاه مادر: توانیر                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
| ۴- مشخصات خدمت                             | شرح خدمت                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | گزارش خاموشی های برق از نوع برنامه ریزی نشده و اتفاقی در این خدمت قابل دریافت می باشد.                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | نوع خدمت                                                                                                 | <div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br/> <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br/> <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <div> <div>کلیه ذینفعان حقیقی و حقوقی</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ماهیت خدمت                                                                                     | <div> <input type="checkbox"/> حاکمیتی<br/> <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری </div>                                                                        |
|                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | سطح خدمت                                                                                       | <div> <input checked="" type="checkbox"/> ملی<br/> <input type="checkbox"/> منطقه ای<br/> <input type="checkbox"/> استانی<br/> <input type="checkbox"/> روستایی </div> |
|                                            | رویداد مرتبط با:                                                                                         | <div> <div> <input type="checkbox"/> تولد<br/> <input type="checkbox"/> آموزش<br/> <input type="checkbox"/> سلامت<br/> <input type="checkbox"/> مالیات<br/> <input type="checkbox"/> کسب و کار<br/> <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br/> <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت </div> <div> <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری<br/> <input type="checkbox"/> بیمه<br/> <input type="checkbox"/> ازدواج<br/> <input type="checkbox"/> بازنشستگی<br/> <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها<br/> <input type="checkbox"/> وفات<br/> <input checked="" type="checkbox"/> سایر </div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | نحوه آغاز خدمت                                                                                           | <div> <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br/> <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br/> <input type="checkbox"/> سایر: ... </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          | <div> <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          | مدارک لازم برای انجام خدمت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          | برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
| ۵- جزئیات خدمت                             | آمار تعداد خدمت گیرندگان                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | متوسط مدت زمان ارائه خدمت:                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | تواتر                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | تعداد بار مراجعه حضوری                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | <div> <div>مبلغ (مبالغ)</div> <div>شماره حساب (های) بانکی</div> <div>پرداخت بصورت الکترونیک</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | ...                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت                     | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | مراحل خدمت                                                                                               | نوع ارائه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | رسانه ارتباطی خدمت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            | در مرحله اطلاع رسانی خدمت                                                                                | <div> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br/> <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br/> <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br/> <input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br/> <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br/> <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br/> <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br/> <input type="checkbox"/> سایر (بازگروه دسترسی) </div> |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div> <div>جهت احراز اصالت فرد</div> <div>جهت احراز اصالت مدرک</div> <div>نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</div> <div>سایر:</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                              | <div> <div>مراجعه به دستگاه:</div> <div>ملی</div> <div>استانی</div> <div>شهرستانی</div> </div> |                                                                                                                                                                        |
|                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |

|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                               | در مرحله درخواست خدمت | الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
|                                                               |                       | غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                           | در صورت<br>نیاز<br>مراجعه<br>حضوری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/><br>جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/><br>نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/><br>سایر: <input type="checkbox"/>                                              | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |                          |
|                                                               |                       | الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |                                                                                                                           |                          |
|                                                               |                       | غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                           | در صورت<br>نیاز<br>مراجعه<br>حضوری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
| الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
| غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>                       |                       | در صورت<br>نیاز<br>مراجعه<br>حضوری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                          |
| ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | فیلدهای مورد تبادل                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | استعلام الکترونیکی                                                                                                        | استعلام غیر الکترونیکی   |
|                                                               | نرم افزار ثبت حوادث   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | شماره ملی - شماره تلفن همراه - نام شهرستان - تاریخ - ساعت شروع - ساعت پایان - نشانی                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                  | <input type="checkbox"/> |
| ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر                         | نام دستگاه دیگر       | نام سامانه های دستگاه دیگر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | فیلدهای مورد تبادل                                                                                                        | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | استعلام الکترونیکی                                                                                                                                                                                                                   | اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:                                                                             |                          |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | برخط<br>online<br>دستهای (Batch)                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                          |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده                                                  |                          |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده                                                  |                          |
|                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده                                                  |                          |

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| ۱- عناوین فرایندهای خدمت | ۱- ثبت خاموشی |
|                          | ۲-            |
|                          | ۳-            |
|                          | ....          |

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

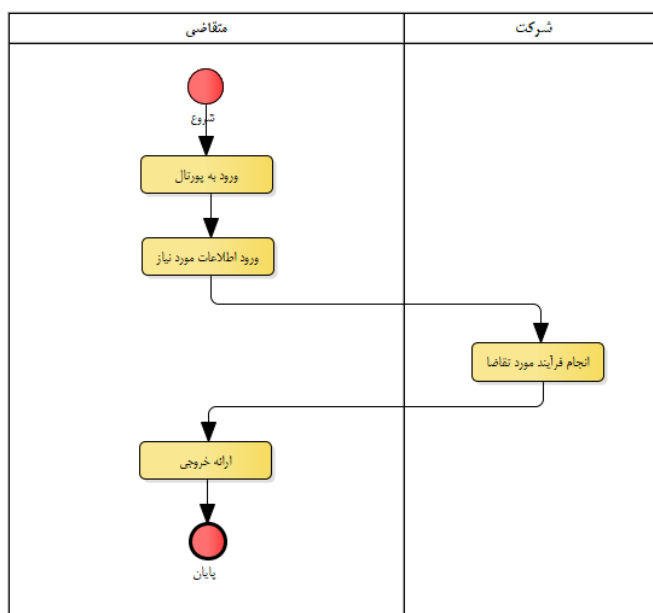
اقدام اطلاعاتی ورودی:

- شماره ملی
- شماره تلفن همراه
- نام شهرستان
- تاریخ

اقدام خروجی:

- گزارش خاموشی های برق (بدون برنامه ریزی)

نمودار فعالیت:



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