



بسمه تعالی
فرم شناسنامه خدمت منتخب

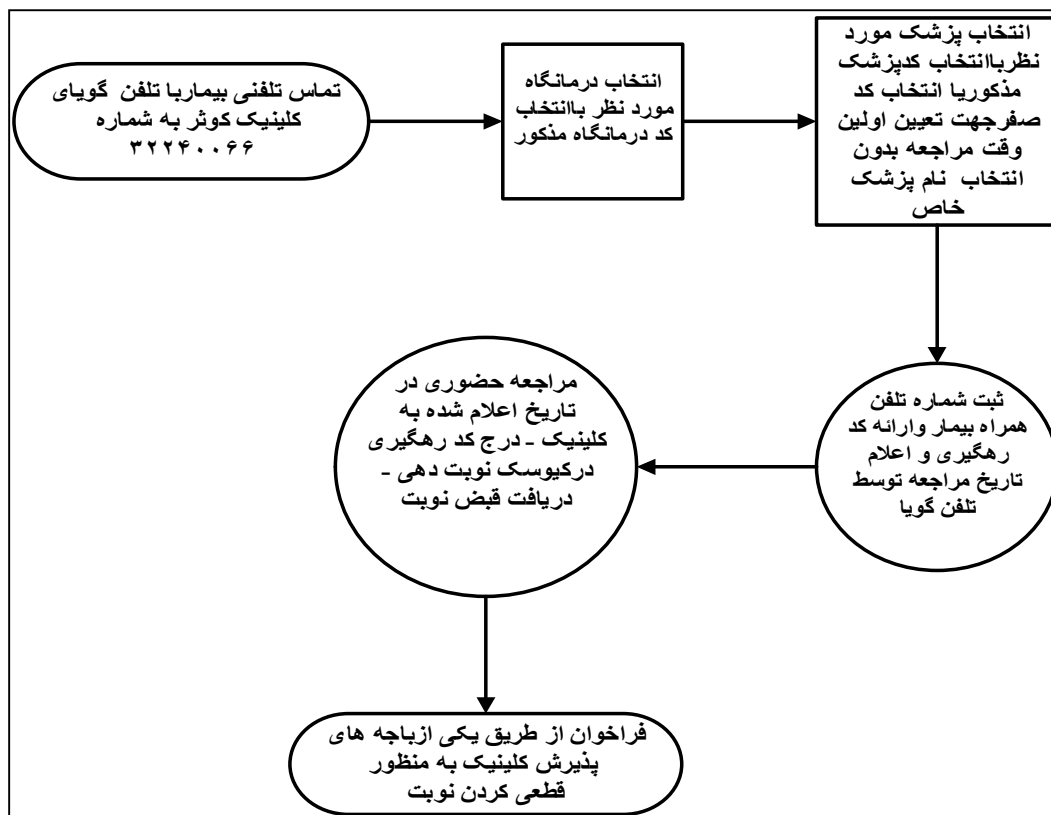
۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت:	
نوبت دهی الکترونیکی در کلینیک های تخصصی و فوق تخصصی		(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه کننده خدمت:	نام دستگاه اجرایی:	نام دستگاه مادر:	
	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	
۴- مشخصات خدمت:	شرح خدمت		
	کلینیک تخصصی و فوق تخصصی در حال حاضر با داشتن کلینیک تخصصی و واحد های پاراکلینیکی و اتاق عمل سرپایی و پیگاه بهداشتی آماده خدمت رسانی به عموم مراجعین است که اولین مرحله ارائه خدمات درحوزه های مذکور نوبت دهی می باشد.		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تأسیسات 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	<input checked="" type="checkbox"/> 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	عدم نیاز به مراجعه حضوری به کلینیک به منظور تعیین نوبت (مدرکی نیاز ندارد).	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۰/۰۶/۹۳ - بند ۱۲ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روشهای اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری) - مواد ۳۸ و ۳۷ و ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری - برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری، دومین برنامه از هشت برنامه موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری - آئین نامه توسعه فاوایند ۱۶ - ماده ۵ - ۱۶	
	۵- جزئیات خدمت:	آمار تعداد خدمت گیرندگان	حدود ۸۰۰۰ نفر خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال
متوسط مدت زمان ارائه خدمت		۳ دقیقه	
تواتر		<input type="checkbox"/> یک بار برای همیشه <input checked="" type="checkbox"/> یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یک بار	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	-	-	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: https://kosarclinic.arakmu.ac.ir/Portal/home/?۹۹۵۰۷/%D۹%۸۱%D۸%B۱%D۸%A۲%DB%۸C%۹%۸۶% نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p>			
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه: ۱- اعلام کد رهگیری به بیمار <input type="checkbox"/> سایر: ۲- در صورت اعلام پزشکی جهت عدم حضور در زمان مقرر در کلینیک، متن پیام کوتاهی با هماهنگی آن پزشک قبل از رسیدن زمان ویزیت برای بیمارانش ارسال می شود.	
در مرحله درخواست خدمت	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: نصب پنر در محل ورودی کلینیک	تکر ضرورت مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" 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:	
در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم اطلاع از نحوه نوبت دهی از طریق تلفن گویا	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر: کیوسک نوبت دهی- از طریق کیوسک با وارد کردن کد رهگیری توسط بیماران یا همراهان آنها شماره نوبت تحویل داده می شود و سپس در باجه های پذیرش بیماران مذکور فراخوان می شوند.	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	تعدادی نوبت جهت بیماران فاقد کد رهگیری بر روی کیوسک بارگذاری می شود.	تکر ضرورت مراجعه حضوری
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <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 checked="" type="checkbox"/> سایر: گرفتن قبض نوبت از کیوسک	
در مرحله ارائه خدمت	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: اخذ نوبت نهایی جهت ویزیت پزشک	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		
	فیلدهای مورد تبادل		
استعلام غیر الکترونیکی	برخط (Online)	دستهای (Batch)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

استعلام غیر الکترونیکی توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر
	مراجعه‌کننده	دستگاه					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

- ۱- تماس تلفنی بیمار با تلفن گویای کلینیک کوثر به شماره ۳۲۲۴۰۰۶۶
- ۲- انتخاب درمانگاه مورد نظر انتخاب کد درمانگاه مذکور - انتخاب پزشک مورد نظر با انتخاب کد پزشک مذکور یا انتخاب کد صفر جهت تعیین اولین وقت مراجعه بدون انتخاب پزشک خاص
- ۳- ثبت شماره تلفن همراه بیمار و ارائه کد رهگیری و اعلام تاریخ مراجعه توسط تلفن گویا
- ۴- مراجعه حضوری در تاریخ اعلام شده به کلینیک - درج کد رهگیری در کیوسک نوبت دهی - دریافت قبض نوبت
- ۵- فراخوان از طریق یکی از بایچه‌های پذیرش کلینیک به منظور قطعی کردن نوبت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



ارائه دهنده اطلاعات :

نام و نام خانوادگی	سمت	تلفن	پست الکترونیک	واحد مربوط
مهندس متین شاه‌کرمی		۳۲۲۳۳۸۵۰	[]	کلینیک تخصصی و فوق تخصصی کوثر