



بسمه تعالی  
فرم شناسنامه خدمت منتخب

۱- عنوان خدمت: نوبت دهی سیستمیک در مانگاه بیمارستان های تخصصی		۲- شناسه خدمت: (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	نام دستگاه اجرایی:	
		دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک	
شرح خدمت		روند نوبت دهی در مانگاه می تواند به این شکل باشد که بیمار طی تماس تلفنی با سیستم تلفن گویایی که برای این منظور طراحی شده و یا با استفاده از وب کیوسک هایی که برای این منظور طراحی گردیده اقدام به نوبت گیری پزشکی مورد نظر نموده و یک کد پیگیری دریافت می نماید و با استفاده از این کد مراجعه می نماید ضمن اینکه در هر زمان نیاز به اطلاع رسانی به بیمار نوبت گرفته شده باشد از طریق پیام کوتاه مطلع می شود مثل: عدم حضور پزشک مورد نظر در روز موعود.	
نوع خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
سطح خدمت		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" 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		کد پیگیری - مدرک شناسایی - دفترچه بیمه ها - تهیه قبض در موعود تعیین شده	
قوانین و مقررات بالادستی		آیین نامه توسعه خدمات الکترونیک 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 - آیین نامه توسعه فاو ابند ۱۶ - ماده ۵ - ۱۶ و بند ۶ - ماده ۳ - ماده ۶	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۳۰۰۰ خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت		۳ دقیقه	
تواتر		<input checked="" type="checkbox"/> یک بار برای همیشه <input 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	
		پرداخت به صورت الکترونیک	
		-	
		-	
		-	

۱- ارائه کننده خدمت

۲- مشخصات خدمت

۳- جزئیات خدمت

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			مرحله خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p> <p><a href="https://portal.arakmu.ac.ir/Portal/home/?news/122610/111262/255789">https://portal.arakmu.ac.ir/Portal/home/?news/122610/111262/255789</a></p> <p><a href="http://portal.arakmu.ac.ir/portal/home/?122612/درمانگاه">http://portal.arakmu.ac.ir/portal/home/?122612/درمانگاه</a></p>								
<p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p>								
<p>مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>			<p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه: اعلام خدمت از طریق تلفن همراه به همشهریان <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>سایر: تابلوی روان بیمارستان <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>در مرحله درخواست خدمت</p>			<p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>در مرحله درخواست خدمت</p>			<p>الکترونیکی <input type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه‌ها)</p>			<p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>سایر: کیوسک نوبت‌دهی <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>در مرحله ارائه خدمت</p>			<p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: گرفتن قبض نوبت از کیوسک <input type="checkbox"/></p>	
<p>نام سامانه‌های دیگر</p>			<p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>فیلدهای مورد تبادل</p>			<p>الکترونیکی <input type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>نام سامانه‌های دیگر</p>			<p>الکترونیکی <input type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>فیلدهای مورد تبادل</p>			<p>الکترونیکی <input type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	
<p>نام سامانه‌های دیگر</p>			<p>الکترونیکی <input type="checkbox"/></p>		<p>الکترونیکی</p>		<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/></p> <p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/></p> <p>ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>	

استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	
	برخط (Online)	دسته‌ای (Batch)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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	ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر
	مراجعه‌کننده	دستگاه					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	واریز وجه	درگاه پرداخت بانک‌های عضو شتاب	بانک‌ها	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	استعلام شماره ملی	سیستم استعلام ثبت احوال	ثبت احوال	

۱- تماس تلفنی بیمار با تلفن گویا ۴۴۲۳۳۵۹۶

۲- انتخاب پزشک مورد نظر با انتخاب کد پزشک مذکور یا انتخاب کد صفر جهت تعیین وقت مراجعه بدون انتخاب پزشک خاص

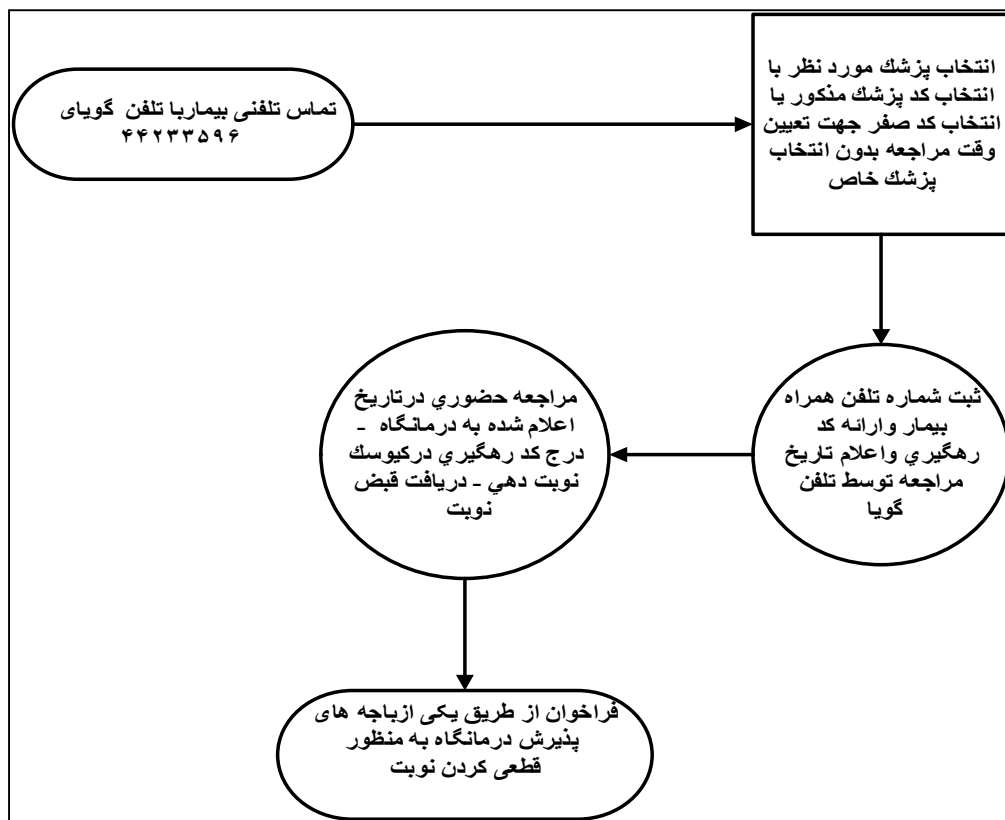
۳- ثبت شماره تلفن همراه بیمار و ارائه کد رهگیری و اعلام تاریخ مراجعه توسط تلفن گویا

۴- مراجعه حضوری در تاریخ اعلام شده به درمانگاه - درج کد رهگیری در کیوسک نوبت دهی - دریافت قبض نوبت

۵- فراخوان از طریق یکی از باجه های پذیرش درمانگاه به منظور قطعی کردن نوبت

۹- عنوان فرایندهای خدمت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



ارائه دهندگان اطلاعات:

نام و نام خانوادگی	سمت	تلفن	پست الکترونیک	واحد مربوط
مهندس یزدان شاه‌محمدی	کارشناس رایانه			شبکه بهداشت و درمان شهرستان دلیجان
نسترن بشیری	مترون بیمارستان امام صادق(ع)	۴۴۲۲۴۱۱۴	<a href="mailto:n.bashiri9149@gmail.com">n.bashiri9149@gmail.com</a>	شبکه بهداشت و درمان شهرستان دلیجان