



بسمه تعالی
فرم شناسنامه خدمت منتخب

۱- عنوان خدمت: نوبت دهی الکترونیکی در کلینیک های تخصصی و فوق تخصصی		۲- شناسه خدمت: (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		
۳- ارائه کننده خدمت	نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک			
	نام دستگاه مادر: 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 پایگاه 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 الکترونیک به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴ مورخ ۹۳/۰۶/۱۰ - 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 ۱۶		
	۵- هزینه های 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	پرداخت به صورت الکترونیک
	-	-	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	

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%D۸%۸۶%D۸%>

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

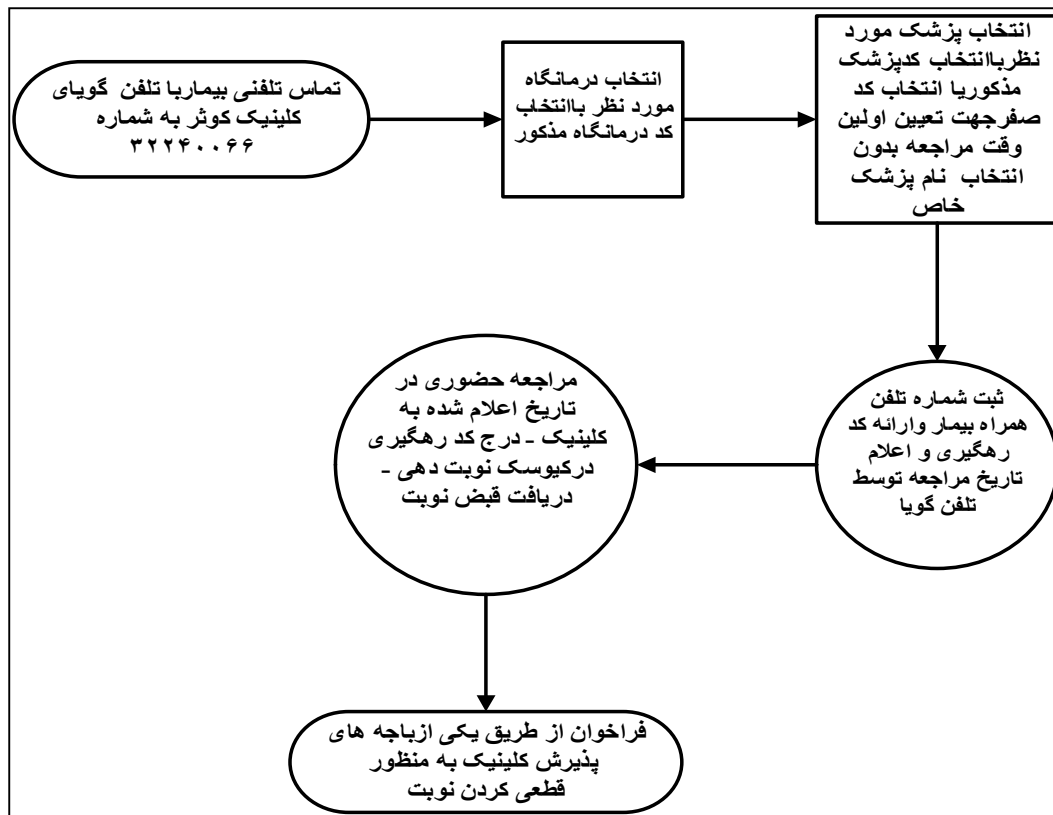
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر: ۱- اعلام کد رهگیری به بیمار 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
	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> سایر: نصب بنر در محل ورودی کلینیک 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 checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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:
	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم اطلاع از نحوه نوبت‌دهی 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)	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 نوبت‌دهی- از طریق کیوسک با وارد کردن کد رهگیری توسط بیماران یا همراهان آنها شماره نوبت تحویل داده می‌شود و سپس در باجه‌های پذیرش بیماران مذکور فراخوان می‌شوند.
	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	تعدادی نوبت جهت بیماران فاقد کد رهگیری بر روی کیوسک بارگذاری می‌شود.
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"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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
	غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <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

نام سامانه‌های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	
		برخط (Online)	دستهای (Batch)
		<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	برخط (Online) دسته‌بندی (Batch) دسته‌بندی					
<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



تکمیل‌کنندگان فرم

نام و نام خانوادگی	سمت	تلفن	پست الکترونیک	واحد مربوط
ابوالفضل نحوی زاده	کارشناس مهندسی سیستم‌ها	۳۳۱۲۶۹۵۰	NahviZade@gmail.com	مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری
آذر دخت بنی‌جمالی	کارشناس مسئول سیستم‌ها و روش‌ها	۳۳۱۲۶۹۵۰	azar.banijamali@iran.ir	مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری
مهندس متین شاه‌کرمی	کارشناس IT	۳۲۲۳۳۸۵۰	shahkarami@arakmu.ac.ir	کلینیک تخصصی و فوق تخصصی کوثر