

راهنمای مراجعان خدمات وزارت جهاد کشاورزی

راهنمای خدمات وزارت جهاد کشاورزی	
عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات، درخواست‌ها، پیشنهادات و انتقادات به وزارت جهاد کشاورزی	
شناسه خدمت: ۱۳۰۲۲۵۲۵۰۰۰	
نوع خدمت: خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ☐	
شرح خدمت: پاسخگویی به شکایات، درخواست‌ها، پیشنهادات و انتقادات به وزارت جهاد کشاورزی	
مدارک مورد نیاز: مدارک هویتی، گزارشات و بازدیدهای میدانی، مدارک ارائه شده توسط ارباب رجوع	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱۰ تا ۱۵ روز
ساعات ارائه خدمت:	۷:۱۵ تا ۱۴:۱۵
تعداد بار مراجعه حضوری	۲ بار مراجعه
هزینه ارائه خدمت به خدمت‌گیرندگان (ریال)	مبلغ (مبالغ)
	شماره حساب (های) بانکی
	-
	...
اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)	
پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)	
تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)	
تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)	
پیام کوتاه (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)	
دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت)	
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت	
مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شروع دریافت شکایت از دفتر یکپارگی وزارتی نمایندگان محترم مجلس آروابط عمومی وزارت نگاه و... دریافت شکایت از سامانه یازرسی کل کشور دریافت شکایت از سامانه سباده مراجعه حضوری و ارائه شکایت دستور مدیر یازرسی یا نظام مافوق بررسی شکایت ارسال تصویر شکایات به بخش مربوطه جهت اقدام لازم و ارائه پاسخ هستند. بررسی پاسخ و مطابقت مستندات بر اساس قوانین و مقررات پادرس پاسخ و مستندات عدم پادرس شکایت مجدد عودت به مرجع ارجاع به هیات نظارت اداری درخواست شده ارجاع به مرجع پاسخ پایان مدت: ۱۵ روز مدارک مورد نیاز: گزارشات و بازدید های میدانی	
شماره بازنگری:	تاریخ بازنگری:

ج) جزئیات جدول شماره (۱) بدین شرح است:

- ۱- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره (۱) ابلاغ شده است.
- ۲- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان مدیریت در پیوست شماره (۱) ابلاغ نموده است.
- ۳- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۴- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز
- ۵- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۶- متوسط مدت زمان ارایه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۷- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه به صورت حضوری اراه خدمت می کند.
- ۸- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۹- هزینه ارایه خدمت به خدمت گیرندگان (ریال): با توجه به آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.
- ۱۰- نحوه دسترسی به خدمت: در صورتی که خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

نماد	معرفی نماد
	نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می شود.
	نماد ارائه خدمت تحت برنامه های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می کند.
	نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می کند.
	نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروندی روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه ای جدید نمایش داده شود.

- ۱۱- نمودار مراحل دریافت خدمت: نموداری که از دید متقاضی خدمت گردش کار مشخص نموده و راهنمای وی می باشد.
- همچنین در صفحه لیست (شکل ۱ و ۲) نمادهای تصویری خدمت جهت سهولت در خدمت رسانی و کوتاه سازی دسترسی متقاضی خدمت، می باید در مقابل هر خدمت (زیرخدمت یا خدمات بدون زیرخدمت) در صورت ارائه خدمت در بستر مورد اشاره، نمایش داده شود.