



معاونت برنامه‌ریزی، توسعه شهری و امور شورا
مرکز نوسازی و تحول اداری

راهنمای تکمیل فرم شناسایی خدمات

دی ماه ۱۴۰۴



راهنمای تکمیل فرم شناسایی و بازتعریف خدمات

۱- تعریف خدمت:

نتیجه فرایندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل ارائه به اشخاص (حقیقی و حقوقی) بوده و با استفاده از منابع در اختیار سازمان و مبتنی بر قوانین و مقررات بالادستی، برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص (مانند پاسخ به استعلام، ارائه یک مجوز، ارائه تسهیلات و ...) تولید و ارائه می‌گردد.

۲- عنوان خدمت:

با توجه به تعریف خدمت، این عنوان بایستی نمایانگر یک خروجی تحویل دادنی مشخص و حتی الامکان ملموس باشد. نام خدمت بهتر است با یک «اسم» آغاز شود. از به کار بردن فعل یا مصدر در ابتدای عنوان خدمت خودداری گردد.

مثال: کارنامه ارزیابی، ساختار سازمانی مصوب، فهرست خدمات مدون، سند فرآیند بهبود یافته (فرایند، فرم، شرح فرایند، سند اطلاعاتی، سند تحویل)

* الزامی است که عناوین خدمت و تعداد آن‌ها به تأیید بالاترین مقام واحد سازمانی رسیده باشد.

۳- وضعیت

در این ستون، نظر کارشناسی واحد سازمانی مربوطه در خصوص خدمت عنوان شده (خدمت مورد تأیید و قابل ارائه توسط واحد سازمانی/شهرداری می‌باشد یا از فهرست خدمات واحد سازمانی/شهرداری تهران حذف گردد). بیان گردد. در صورت انتخاب گزینه «حذف»، نیازی به تکمیل سایر ستون‌ها در خصوص آن خدمت نمی‌باشد لیکن الزامی است دلایل موردنظر برای این موضوع در ستون «توضیحات» درج گردد.

۴- عنوان پیشنهادی خدمت

این قسمت توسط ادارات کل برنامه‌ریزی حوزه‌های ۹ گانه شهرداری تهران و مرکز نوسازی و تحول اداری تکمیل می‌شود. در صورتی که نظر اصلاحی بر روی عنوان ارائه شده در فیلد «عنوان خدمت» وجود داشته باشد، عنوان پیشنهادی درج و در غیر این صورت، محتوای ستون «عنوان خدمت» مجدد در این ستون وارد گردد.

۵- معاونت تخصصی

از نظر تشکیلاتی، حوزه تخصصی‌ای که واحد سازمانی مربوطه ذیل آن حوزه قرار دارد، در این ستون انتخاب گردد.

مثال: معاونت برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا



۶- واحد تابعه ذیل معاونت تخصصی

براساس حوزه تخصصی انتخابی، فهرست تمام واحدهای سازمانی ذیل آن حوزه (اداره کل، مرکز، دفتر، ستاد، نهاد، سازمان، شرکت و موسسه) نمایش داده می‌شود و واحد سازمانی مربوطه از این فهرست انتخاب گردد.

مثال: مرکز نوسازی و تحول اداری

۷- عنوان معاونت ذیل واحد تابعه

عنوان معاونت/مدیریتی از واحد سازمانی که خدمت توسط آن معاونت/مدیریت ارائه می‌شود، بیان گردد.

مثال: معاونت معماری سازمانی، نظامات و بهبود فرایندها

۸- عنوان اداره ذیل واحد تابعه

عنوان اداره/گروه که تولیدکننده خدمت می‌باشد، در این قسمت درج گردد.

مثال: اداره بهبود فرایندهای سازمانی

۹- آیا در حال حاضر، این خدمت ارائه می‌شود؟

اگر خدمت مورد نظر در حال حاضر ارائه می‌گردد، گزینه «بله» انتخاب و اگر در حال حاضر آن خدمت توسط آن واحد سازمانی ارائه نمی‌شود، گزینه «خیر» انتخاب گردد.

۱۰- آیا خدمت به شهروندان ارائه می‌شود؟ (G2C)

در صورتی که خدمت شهرداری تهران به شهروندان ارائه می‌شود، گزینه «بله» و در غیر اینصورت گزینه «خیر» انتخاب گردد.

مثال: معرفینامه دانشجویان (کارآموزی، انجام امور پژوهشی)

۱۱- آیا خدمت به کسب و کارها ارائه می‌شود؟ (G2B)

در صورتی که خدمت شهرداری تهران به کسب و کارها ارائه می‌شود، گزینه «بله» و در غیر اینصورت گزینه «خیر» انتخاب گردد.

مثال: مجوز فعالیت شرکت تاکسیرانی



۱۲- آیا خدمت به دیگر دستگاه‌های اجرایی کشور ارائه می‌شود؟ (G۲G)

در صورتی که خدمت شهرداری تهران به دستگاه‌های اجرایی کشور ارائه می‌شود، گزینه «بله» و در غیر اینصورت گزینه «خیر» انتخاب گردد.

مثال: پاسخ استعلام

۱۳- آیا خدمت به کارکنان شهرداری تهران ارائه می‌شود؟ (G۲E)

در صورتی که خدمت شهرداری تهران به کارکنان شهرداری تهران ارائه می‌شود، گزینه «بله» و در غیر اینصورت گزینه «خیر» انتخاب گردد.

مثال: گواهینامه آموزشی

۱۴- آیا خدمت به واحدهای داخل شهرداری تهران ارائه می‌شود؟ (B۲B)

در صورتی که خدمت شهرداری تهران به واحدهای سازمانی داخل شهرداری تهران ارائه می‌شود، گزینه «بله» و در غیر اینصورت گزینه «خیر» انتخاب گردد.

مثال: تائیدیه مستندات فرایندی حوزه‌ها، نمره ارزیابی مناطق

۱۵- نوع خدمت گیرنده

در صورتی که خدمت به «شهروندان»، «کسب و کارها» و «دستگاه‌های اجرایی کشور» ارائه گردد از نوع «برون سازمانی» است. در صورتی که خدمت به «کارکنان شهرداری تهران» و «واحدهای داخل شهرداری تهران» ارائه گردد از نوع «درون سازمانی» است. در صورتی که خدمت ارائه شده، هم به داخل سازمان و هم به خارج از سازمان ارائه شود، گزینه «هر دو» انتخاب شود.

۱۶- نحوه ارائه خدمت

در این فیلد:

برای آن خدمتی که تمامی فرایندهای مرتبط با آن‌ها به صورت کاملاً سیستمی، مبتنی بر سامانه و بر پایه گردش فرم‌های الکترونیکی انجام می‌شود، گزینه «الکترونیکی» انتخاب شود.



راهنمای تکمیل فرم شناسایی و بازتعریف خدمات

برای آن خدمتی که بخشی از فرایندهای مرتبط با آنها به صورت سیستمی و بخشی از آن بصورت غیرسیستمی ارائه می گردد، گزینه «نیمه الکترونیکی» انتخاب شود.

برای آن خدمتی که هیچ یک از فرایندهای مرتبط با آنها، مبتنی بر سامانه و بر پایه گردش فرم‌های الکترونیکی نمی باشد، گزینه «غیر الکترونیکی» انتخاب شود.

برای آن خدمتی که تمام فرآیندها و مراحل آن به صورت برخط، بدون دخالت عامل انسانی، مبتنی بر داده و سوابق اطلاعاتی و با بهره گیری از فناوری‌های نوین ارائه می شود، گزینه «هوشمند» انتخاب شود.

* دقت شود استفاده از سیستم مکاتبات و اتوماسیون اداری مصداق خدمت الکترونیکی نیست.

۱۷- سامانه های مرتبط

در صورتی که خدمت به صورت «هوشمند»، «الکترونیکی» و یا «نیمه الکترونیکی» ارائه می شود، نام سامانه به همراه آدرس اینترنتی/اینترانتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

۱۸- قوانین و اسناد بالادستی (خارج از شهرداری)

قوانین، ضوابط، دستورالعمل‌ها و مقررات خارج از شهرداری تهران و مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد. دقت شود ذکر بند، ماده، حکم، تبصره و ... تا حد امکان الزامی است.

مثال: بند ۷ ماده ۱۲ برنامه پنج ساله سوم توسعه شهر تهران (۱۳۹۸-۱۴۰۲) مصوب شورای اسلامی شهر تهران به شماره ۲۵۲۰ به تاریخ ۱۳۹۷/۱۱/۰۲

۱۹- قوانین و اسناد بالادستی (داخل شهرداری)

ضوابط، دستورالعمل‌ها و مقررات داخلی شهرداری تهران و مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد. دقت شود ذکر بند، ماده، حکم، تبصره و ... تا حد امکان الزامی است.

مثال: بند ۱ ماده ۷ نظام نامه مدیریت فرایند ابلاغی به شماره ۴۷۰۹۵۴ به تاریخ ۰۹/۰۵/۱۴۰۳ شورای مدیریت فرایندها و خدمات

۲۰- عناوین فرآیندها

با توجه به اینکه هر خدمت مجموعه‌ای از یک یا چند فرایند می باشد، عناوین فرایندهای اصلی خدمت به طور کلی و به ترتیب بیان گردد.

مثال: خدمت «مجوز بهره برداری» شامل فرآیندهای ۱- «بررسی و بازدید میدانی» و ۲- «ارائه مجوز بهره برداری» می باشد.



مثال: خدمت «سند فرایند بهبود یافته» شامل فرایندهای ۱- «مدل سازی، تجزیه و تحلیل و بهبود فرآیندهای واحدهای ذیل معاونت برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا» ۲- «مدل سازی، تجزیه و تحلیل و بهبود فرآیندهای اضطراری» می باشد.

۲۱- میزان وابستگی به سایر خدمات

برای تولید و ارائه خدمت مدنظر، این خدمت با چه تعداد خدمت دیگری در ارتباط می باشد.

مثال: برای ارائه خدمت «مجوز پروانه ساخت و ساز»، نیاز به استعلام از سازمان ثبت اسناد، آشنشانی، حرائم مترو و.... می باشد.

۲۲- تعداد تکرار در سال

تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه مشخص (سال) درج گردد.

* فقط عدد وارد شود.

۲۳- میزان ساختار یافتگی

فرایند ساختار یافته: فرایندی است که منعکس کننده کارهای با قابلیت پیش بینی، تکرارپذیری بالا و دارای انعطاف پذیری کم می باشند. بدین معنی که تمام مراحل در یک مدل فرآیند از قبل تعریف شده و قابل پیش بینی، مدل می شوند که می تواند مکرراً به شیوه ای قابل پیش بینی و کنترل شده تکرار شوند.

فرایند غیرساختار یافته: فرایندی که قابلیت پیش بینی و تکرارپذیری کم و نیاز به انعطاف پذیری زیاد دارد. در این نوع فرایندها، قابلیت مدل سازی، سیستمی نمودن و کنترل فرایندها به شدت کاهش می یابد. این فرایند دارای ویژگی دانش محوری است.

۲۴- توضیحات

در صورت نیاز، موارد تکمیلی مرتبط با خدمت در این فیلد درج می گردد.