

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات در حوزه تجارت الکترونیکی

۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۱۲۰۴۱۰۰۰  
( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)

۳- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه اجرایی: مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	
۳- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه مادر: وزارت صنعت، معدن و تجارت	
۴- مشخصات خدمت		شرح خدمت	
۴- مشخصات خدمت		نوع خدمت	
۴- مشخصات خدمت		بازرگانان و صاحبان کسب و کارها و نهادهای بازرسی <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
۴- مشخصات خدمت		ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
۴- مشخصات خدمت		سطح خدمت	
۴- مشخصات خدمت		ملی <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
۴- مشخصات خدمت		رویداد مرتبط با:	
۴- مشخصات خدمت		<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات 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	
۴- مشخصات خدمت		نحوه آغاز خدمت	
۴- مشخصات خدمت		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
۴- مشخصات خدمت		مدارک لازم برای انجام خدمت	
۴- مشخصات خدمت		قوانین و مقررات بالادستی	
۵- جزئیات خدمت		آمار تعداد خدمت گیرندگان	
۵- جزئیات خدمت		خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/>	
۵- جزئیات خدمت		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	
۵- جزئیات خدمت		تواتر	
۵- جزئیات خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ( ... بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	
۵- جزئیات خدمت		تعداد بار مراجعه حضوری	
۵- جزئیات خدمت		هزینه ارائه خدمت (ریال) به	
۵- جزئیات خدمت		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
۵- جزئیات خدمت		خدمت گیرندگان ...	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		در مرحله اطلاع رسانی خدمت ذکر ضرورت مراجعه حضوری جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	
۶- نحوه دسترسی به خدمت		مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/>	

				<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی									
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی آنلاین دسته‌ای (Batch)		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در 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"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی آنلاین دسته‌ای (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		نام سامانه های دیگر		نام دستگاه دیگر	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> دستگاه		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
								۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	

<input type="checkbox"/> مراجعه کننده								
<input type="checkbox"/> دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده								
<input type="checkbox"/> دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده								
							-۱	۹- عناوین فرایندهای خدمت
							-۲	
							-۳	
							-۴	
							-۵	
							-۶	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: معاونت تسهیل تجاری
-------------------------------------	-------	----------------	--------------------------------