

۱. عنوان خدمت: استعلام			۲. شناسه خدمت: ۱۴۰۰۳۳۹۱۷۶۹		
۲. ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی ایران (میز خدمت)				
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی				
۳. مشخصات خدمات	شرح خدمت		دریافت، بررسی و مکاتبات لازم جهت استعلام بعد از احراز شرایط قانونی		
	نوع خدمت		☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ☒ بازنشستگان ☒ کارکنان شاغل ☒ وراث قانونی ☒ شهروندان متقاضی استعلام		
	ماهیت خدمت		☒ تصدی‌گری		
	سطح خدمت		☐ ملی ☐ منطقه‌ای ☒ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
	روابط مرتبط با:		☒ سایر موارد مجوز ☒ فرآیندهای زمانی مشخص ☒ تعداد گیرنده خدمت ☒ نحوه آغاز خدمت ☐ تشخیص دستگاه		
	نحوه آغاز خدمت		☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ☐ خودکار		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		کپی تمام صفحات شناسنامه، کپی کارت ملی		
	قوانین و مقررات بالادستی		ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، تبصره ۴ ماده ۱۰۷		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		بر اساس درخواست‌های وارده در سال		
	۴. جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت		۱ تا ۲ روز کاری	
نوبت		☐ یکبار برای همیشه ☒ به طور مداوم			
تعداد مراجعه حضوری		حداقل ۱ بار			
هزینه ارائه خدمت		رایگان			
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه FC به آدرس https://iums.ac.ir					
۵. نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوطه به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه پیشخوان خدمات (FC)		
	مراحل خدمت		نوع ارائه		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		☒ الکترونیکی ☒ وبگاه دانشگاه ☒ سامانه FC ☒ پست الکترونیک ☒ پیام کوتاه ☒ تلفن گویا		
			☒ غیرالکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☒ حضوری (تابلوهای اطلاع‌رسانی)		
	در مرحله درخواست خدمت		☒ الکترونیکی ☒ سامانه FC (ثبت درخواست آنلاین) ☒ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا		
☒ غیرالکترونیکی ☒ حضوری (مراجعه و ارائه کپی مدارک هویتی)					

	مرحله تولید خدمت یا (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه)	☒ الکترونیکی	☒ اتوماسیون اداری (تهیه نامه استعلام) ☒ استعلام برخط از سامانه‌های خارجی (صندوق بازنشستگی، امور مالیاتی، ثبت احوال) ☒ سامانه FC	
		☒ غیرالکترونیکی	☒ مکاتبات فیزیکی با پزشکی قانونی، اداره مهاجرت (در صورت نیاز)	
	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی	☒ سامانه FC ☒ پست الکترونیک ☒ پیامک	
		☒ غیرالکترونیکی	☒ حضوری (اعلام حضوری نتیجه) ☒ تماس تلفنی	
۶. ارتباط خدمت با سایر نستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	صندوق بازنشستگی کشوری	سابقه خدمت، وضعیت بازنشستگی	برخط	—
	ثبت احوال	تأیید هویت و نسبت	برخط	—
	امور مالیاتی	وضعیت مالیاتی و بدهی	برخط	—
	پزشکی قانونی	گواهی‌های پزشکی	—	توسط مراجع‌کننده
	اداره مهاجرت و گذرنامه	وضعیت گذرنامه	—	توسط مراجع‌کننده
۷. عناوین فرآیندهای خدمت	الف) فرآیندهای اصلی: تهیه نامه استعلام، ارسال به دستگاه مربوطه، پیگیری دریافت پاسخ، بررسی پاسخ دریافتی، اعلام نتیجه به متقاضی، بایگانی پرونده ب) فرآیندهای فرعی: دریافت درخواست استعلام، بررسی اولیه مدارک هویتی، تکمیل فرم درخواست، ثبت در دبیرخانه ج) سایر فرآیندهای مرتبط: پیگیری استعلام‌های معوق، پاسخ به اعتراضات متقاضیان، ثبت در سامانه			
	نام و نام خانوادگی تکمیل‌کننده فرم: خانم دکتر اعظم رحمت الهی	تلفن: 02186702111	پست الکترونیک: Mizekhedmet@iums.ac.ir	واحد مربوطه: میز خدمت