

۱. عنوان خدمت: خدمات بیمه و امور رفاهی بازنشستگان (بیمه سلامت، بیمه تکمیلی، بیمه عمر، امور رفاهی)

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		ارائه خدمات بیمه سلامت، بیمه تکمیلی، بیمه عمر صندوق بازنشستگی، سفرهای زیارتی و سیاحتی، مشاوره قوانین بازنشستگی و امور رفاهی به بازنشستگان، کارکنان شاغل و افراد تحت تکفل
	نوع خدمت		☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) ☒ بازنشستگان ☒ ازکارافتادگان ☒ متوفیان (وراث) ☒ افراد تحت تکفل بازنشستگان ☒ کارکنان شاغل (رسمی، پیمانی، قراردادی، طرحی، دستیاران، هیئت علمی) ☒ بازماندگان بیمه‌شده ☒ ذی‌نفعان بیمه عمر

	در مرحله درخواست خدمت	☑ الکترونیکی	☑ سامانه FC ثبت درخواست آنلاین ☑ پست الکترونیک ☑ پورتال رفاهی (Portalfarefahi.iums.ac.ir) ☑ سامانه اختصاصی بیمه عمر (برای ثبت نام و فرم تعیین ذی نفع)	
		☑ غیرالکترونیکی	☑ حضوری (مراجعه به میز خدمت و ارائه اصل مدارک)	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه)	☑ الکترونیکی	☑ اتوماسیون اداری چارگون (مکاتبات داخلی) ☑ سامانه FC (پیگیری) ☑ پورتال رفاهی (پیگیری امور رفاهی) ☑ سامانه اختصاصی بیمه عمر (ثبت نام، ثبت ذی نفع، پیگیری غرامت)	
		☑ غیرالکترونیکی	☑ مکاتبات فیزیکی با اداره بازنشستگی ☑ مکاتبات با شرکت بیمه تکمیلی ☑ مکاتبات با شرکت بیمه گر (بیمه عمر) ☑ مکاتبات با صندوق بازنشستگی کشوری ☑ مکاتبات با مراکز اقامتی طرف قرارداد	
		☑ الکترونیکی	☑ سامانه FC (اعلام الکترونیکی نتیجه) ☑ پورتال رفاهی ☑ سامانه بیمه عمر ☑ پست الکترونیک ☑ پیامک	
		☑ غیرالکترونیکی	☑ حضوری (اعلام نتیجه و تحویل مدارک) ☑ تماس تلفنی	
۶. ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر	نام دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	صندوق بازنشستگی کشوری	سابقه بیمه، حکم بازنشستگی	برخط	—
	شرکت بیمه تکمیلی	پوشش بیمه، فرانشیز	—	مکاتبات
	شرکت بیمه گر (بیمه عمر)	پوشش، غرامت	—	مکاتبات
	مراکز اقامتی طرف قرارداد	رزرو، ظرفیت	—	مکاتبات
	ثبت احوال	تأیید هویت، تأیید فوت	برخط	—
	پزشکی قانونی	گواهی حادثه	—	توسط مراجع
	اداره بازنشستگی	سابقه خدمت	برخط	—
۷. عناوین فرآیندهای خدمت	الف) فرآیندهای اصلی: حوزه بیمه سلامت و رفاهی: مشاوره ترمیم حقوق و معوقات، راهنمایی تسهیلات بانکی، راهنمایی بیمه تکمیلی درمانی، ثبت نام سفرهای زیارتی و سیاحتی، مشاوره قوانین و مقررات بازنشستگی، پیگیری پاداش پایان خدمت، رسیدگی به مطالبات و شکایات بازنشستگان حوزه بیمه عمر: ارسال مدارک به صندوق / شرکت بیمه، پیگیری غرامت فوت، پیگیری غرامت نقص عضو، پیگیری از کارافتادگی، ابلاغ نتیجه به ذی نفع، پرداخت غرامت به ذی نفع ب) فرآیندهای فرعی: دریافت درخواست بازنشسته یا کارمند، بررسی مدارک هویتی و بازنشستگی، استعلام از صندوق بازنشستگی، بررسی مدارک تحت تکفل، بررسی مدارک بیمه تکمیلی، ثبت نام اولیه بیمه عمر، اطلاع رسانی سطوح پوشش بیمه عمر، تکمیل فرم تعیین ذی نفع بیمه عمر، بررسی مدارک غرامت بیمه عمر (فوت، نقص عضو، از کارافتادگی) ج) سایر فرآیندهای مرتبط: اطلاع رسانی به بازنشستگان و کارکنان، اطلاع رسانی حق بیمه عمر سالانه، مشاوره قوانین بیمه عمر، پیگیری شکایات و اعتراضات، به روزرسانی اطلاعات بیمه شدگان، ثبت در سامانه FC و رهگیری			
	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم دکتر اعظم رحمت الهی	تلفن: 02186702260	پست الکترونیک: Mizekhedmet@iums.ac.ir	واحد مربوطه: میز خدمت