

موضوع خدمت:	زائرسرا، مامور سرا
<b>مراحل اجرای فرآیند خدمت</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. دریافت فرم درخواست زائرسرا یا مامورسرا از سایت اداره رفاه</li> <li>۲. پرکردن فرم درخواست و ارسال آن به اداره رفاه (حضوری یا فاکس)</li> <li>۳. بررسی فرم ارسالی برای تعیین وقت (بر اساس وقت درخواستی یا مذاکره با درخواست کننده در روز خالی)</li> <li>۴. واریز وجه اعلامی اداره رفاه توسط درخواست کننده و ارائه کپی آن به اداره رفاه</li> <li>۵. فکس کردن فرم درخواست توسط اداره رفاه به زائرسرا یا مامورسرا جهت رزرو اتاق</li> <li>۶. مراجعه درخواست کننده به زائر سرا یا مامورسرا در روز مقرر به همراه مدارک شناسایی (شناسنامه و کارت ملی) و اصل فیش واریزی</li> <li>۷. دریافت اتاق راس ساعت ۱۴ و تحویل آن سه روز بعد راس ساعت ۱۰ صبح</li> </ol>	

موضوع خدمت:	پرداخت خسارت های درمانی کارکنان شاغل و بازنشسته
<b>مراحل اجرای فرآیند خدمت</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. ارائه مدارک و مستندات درمانی</li> <li>۲. تکمیل فرم آنالیز خسارت های درمانی</li> <li>۳. ثبت، ارائه رسید و شماره پرونده بیمه شده</li> <li>۴. تشکیل پرونده خسارت فرد بیمه شده</li> <li>۵. آنالیز پرونده توسط پزشک شرکت بیمه گر (صحت و سقم بررسی می شود)</li> <li>۶. ثبت خسارات توسط کارشناسان و ثبت حواله</li> <li>۷. اعلام مراتب به حسابداری</li> <li>۸. ارسال جهت پرداخت مبلغ خسارت تعیین شده</li> </ol>	

<b>موضوع خدمت:</b>	<b>جوایز و هدایا دانش آموزی و دانشجویی</b>
<b>مراحل اجرای فرآیند خدمت</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. تهیه و نصب اطلاعیه پرداخت جوایز بر اساس حد نصاب معدل</li> <li>۲. دریافت کارنامه و گواهی اشتغال به تحصیل از همکاران</li> <li>۳. تهیه لیست مبالغ جوایز جهت ارسال به اداره کل امور مالی</li> <li>۴. ارسال نامه به همراه ضمائم و مستندات به امور مالی</li> <li>۵. پرداخت توسط امور مالی</li> </ol>	

<b>موضوع خدمت:</b>	<b>بن کالا (شاغلین و بازنشستگان)</b>
<b>مراحل اجرای فرآیند خدمت</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. تامین اعتبار لازم در کمیته های رفاهی مربوطه</li> <li>۲. اگر مینا پرداخت نقدی باشد ارسال نامه به امور مالی جهت واریز وجوه به حساب ذینفعان</li> <li>۳. اگر مینا پرداخت غیر نقدی باشد تهیه لیست اسامی کارکنان شاغل ( بازنشستگان وموظفین) از امور مالی و انجام هماهنگی های لازم با تعاونی در خصوص تامین کالاهای مربوطه</li> <li>۴. تهیه بن ها و ارائه آن به ذینفعان</li> <li>۵. دریافت کالا از تعاونی توسط ذینفعان</li> </ol>	

<b>موضوع خدمت:</b>	<b>وام</b>
<b>مراحل اجرای فرآیند خدمت</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. پر کردن فرم فرد درخواست کننده و ارسال مدارک (با فیش حقوقی و استعلام مالی شخص وام گیرنده)</li> <li>۲. ارسال فرم جهت بررسی حساب درخواست کننده (عضو صندوق باشد، بدهکار صندوق نباشد، از عضویت ۶ ماه گذشته باشد)</li> <li>۳. تایید فرم اعضا توسط کارشناسان و رئیس اداره</li> <li>۴. نامه نگاری جهت ارسال به بانک (مشخصات کامل درخواست کننده همراه با شماره حساب)</li> <li>۵. ورود اطلاعات در سیستمی که توسط بانک طراحی شده و سیو در فلاپی</li> <li>۶. نوشتن چک برای ارسال به بانک (مبلغ چک مطابق با واریزی به حساب، با دو امضا شخص صاحب حساب)</li> <li>۷. ارسال نهائی چک فلاپی و نامه به بانک جهت پرداخت وام توسط</li> <li>۸. بازپرداخت وام به صورت بیست ماهه می باشد و مبلغ مورد نظر از حقوق وام گیرنده کسر و به حساب صندوق واریز میگردد.</li> </ol>	

## مراحل اجرای فرآیند خدمت

۱. فرآیند صدور اولیه
  - الف)مراجعه متقاضی (وظیفه بگیر-بازنشسته) و ارائه درخواست صدور دفترچه
  - ب)دریافت مدارک شناسایی و حکم برقراری حقوق
  - ج)ورود به سیستم و سایت بیمه سلامت جهت اضافه نمودن ایشان در سامانه بیمه سلامت (کандید دریافت دفترچه بیمه)
  - د)تهیه و تنظیم نامه به امور مالی شرکت جهت کسر حق بیمه از حقوق متقاضی
  - ج)مراجعه مجدد متقاضی (پس از دریافت اولین حقوق) به اداره رفاه و تنظیم و تکمیل فرم صدور اولیه و مهر و امضا آن از طرف کارشناس اداره رفاه
  - د)تحويل فرم صدور اولیه به متقاضی برای مراجعه به واحد حقوق و دستمزد جهت مهر و امضا و تایید فرم
  - ه)مراجعه متقاضی به همراه فرم مربوطه به دفاتر پیشخوان دولت (کارگزاری های بیمه سلامت) جهت دریافت دفترچه بیمه خود
۲. فرآیند افزایش بیمه افراد خانواده
  - الف)مراجعه متقاضی (وظیفه بگیر-بازنشسته-شاغل) و ارائه درخواست افزایش عائله
  - ب)دریافت مدارک شناسایی و اسناد مرتبط (حکم، طلاقنامه، گواهی دانشجویی و ...)
  - ج)ورود به سیستم و سایت بیمه سلامت جهت اضافه نمودن متقاضی در سامانه بیمه سلامت (کاندید دریافت دفترچه)
  - د)تهیه و تنظیم نامه به امور مالی شرکت جهت کسر حق بیمه عضو جدید از حقوق متقاضی
  - ه)مراجعه مجدد متقاضی پس از یک ماه به اداره رفاه و تنظیم و تکمیل فرم افزایش عائله و مهر و امضا آن از طرف کارشناس اداره رفاه
  - و)تحويل فرم افزایش عائله به متقاضی برای مراجعه به واحد حقوق و دستمزد جهت مهر و امضا و تایید فرم
  - ز)مراجعه متقاضی به همراه فرم به دفاتر پیشخوان دولت (کارگزار بیمه سلامت) جهت دریافت دفترچه عضو جدید
۳. فرآیند ابطال دفترچه
  - الف)مراجعه متقاضی (بازنشسته-وظیفه بگیر-شاغل) و ارائه درخواست جهت ابطال دفترچه
  - ب)دریافت مدارک و اسناد مرتبط (مدارک شناسایی، حکم بازنشستگی، گواهی فوت، گواهی ازدواج و ...)
  - ج)ورود به سیستم و سایت بیمه سلامت جهت حذف متقاضی در سامانه (کاندید حذف)
  - د)تهیه و تنظیم نامه به اداره کل بیمه سلامت استان تهران و تحويل آن به متقاضی
  - ه)مراجعه متقاضی به دفاتر پیشخوان دولت (کارگزاران بیمه سلامت) جهت ابطال دفترچه و دریافت پاسخ نامه
  - و)تحويل پاسخ نامه به اداره رفاه از طرف متقاضی
  - ز)تهیه و تنظیم نامه به امور مالی شرکت جهت کاهش حق بیمه متقاضی و اعمال آن در حقوق نامبرده
۴. فرآیند صدور المثنی
  - الف)مراجعه متقاضی (بازنشستگان-وظیفه بگیران-شاغلین)
  - ب)دریافت اسناد و مدارک مرتبط (مدارک شناسایی، حکم بازنشستگی)
  - ج)تنظیم و تکمیل فرم صدور المثنی و مهر و امضا آن از طرف کارشناسان اداره رفاه
  - د)تحويل فرم به متقاضی جهت مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت جهت صدور مجدد دفترچه بیمه