

بسمه تعالی

ضمیمه 1

در راستای اجرای ماده 2 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10 دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال 1393 تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد. بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه اجرایی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی	
		نام دستگاه مادر:	
2- عنوان خدمت		صدور شماره استاندارد بین المللی پایندهای ایران(شاپا)	
3- شرح خدمت		شماره استاندارد بین المللی پایندها(شاپا) ISSN (International Standard Serial Number) شماره منحصر به فردی است که بر اساس استاندارد بین المللی ISO 3297 تهیه شده و برای متمایز نمودن نشریات ادواری در سراسر جهان صرف نظر از محل نشر، زبان یا رسانه (محمل یا فرمت) آنها به کار می رود.	
4- شناسه خدمت ★			
5- نوع خدمت	☐ G2C ؟	☐ G2G	☐ G2B ؟
6- مرحله خدمت	☐ اطلاع رسانی	☐ تعاملی	☐ تراکنشی
7- ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی	☐ تصدی گری	
8- سطح خدمت	☐ ملی	☐ منطقه ای	☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
9- نحوه دسترسی	☐ همه مراحل غیر الکترونیکی است.		
فعلی شهروندان به خدمت از طریق:	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ تلفن همراه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر : از طریق سایت سازمان و عضویت در سامانه شاپا

☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ تلفن همراه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر : از طریق بررسی فرم های ثبت نام شده در وب سایت سازمان و بررسی فرمهای ارسالی از طریق پست	☒ الکترونیکی	در مرحله تولید خدمت	
☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ تلفن همراه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☒ سایر ایجاد شاپا در سامانه ملی شاپا و ثبت شاپا در پایگاه بین المللی ISSN و ارسال ابلاغ شاپا به پست الکترونیک صاحب امتیاز مربوط	☒ الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ تلفن همراه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☒ سایر (از طریق ایمیل ، و سامانه شاپا)	☒ الکترونیکی	در مرحله پیگیری خدمت	
1- برای نشریات چاپی که یک یا چند شماره از آنها منتشر شده اند ارسال مدارک زیر به آدرس پستی مرکز ملی شاپا الزامی است: - دریافت و تکمیل فرم درخواست شاپا مربوط به نشریات چاپی موجود در سامانه شاپا - ارسال یک نسخه از آخرین شماره نشریه، - کپی شناسنامه صاحب امتیاز (اگر صاحب امتیاز شخص حقیقی است) . 2- برای نشریاتی که در مرحله پیش از انتشار هستند:			10- مدارک لازم برای انجام خدمت:

- تکمیل فرم مربوط به نشریه چاپی که هنوز منتشر نشده است -الحاق تصویر مربوط به مجوز نشریه -الحاق طرح روی جلد نهایی -الحاق ص. شناسنامه نشریه ارسال این مدارک همگی از طریق سامانه شاپا امکانپذیر است. لازم به ذکر است که شماره شاپایی که در مرحله پیش از انتشار به نشریه تخصیص پیدا می کند موقت است و درخواست کننده موظف است حداکثر تا شش ماه پس از انتشار نشریه نسخه چاپی نشریه را جهت قطعی شدن به این مرکز ارسال نماید.		
3- نشریات آنلاین یا الکترونیک - تکمیل فرم شماره سه مربوط به نشریه آنلاین - ارسال نشریه از طریق سامانه		
3 نفر در روز-60 نفر در ماه-720 نفر در سال		11- آمار تعداد خدمت گیرندگان(روز-ماه-سال)
10 روز کاری		12- مدت زمان ارایه خدمت:
بدون محدودیت		13- تواتر
نیازی به مراجعه حضوری نیست		14- تعدادبار مراجعه
شماره حساب(ها) بانک	مبلغ(مبالغ)	15- هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان
	رایگان	
http://www.nlai.ir/Default.aspx?tabid=2946		16- آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:
1- برقراری دسترسی افراد واجد صلاحیت برای استفاده از سرویس ارائه شده	6-	17- عناوین فرایندهای خدمت:
2- ارسال فرم درخواست از طریق وب توسط افراد متقاضی	7-	
3- بررسی شرایط درخواست کنندگان توسط کارشناسان کتابخانه	8-	
4- اعلام نتایج بررسی از طریق ایمیل	9-	
5- برقراری دسترسی افراد واجد صلاحیت برای استفاده از سرویس ارائه شده	10-	

18- قوانین و مقررات		1-1		4-1		
مربوط:		2-1		5-1		
		3-1		6-1		
19- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه (با ذکر نام سامانه یا بانک اطلاعاتی)		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		
		استعلام الکترونیکی		استعلام الکترونیکی		
		online	دفتر (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی		
		☐	☐	☐		
		☐	☐	☐		
		☐	☐	☐		
20- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر (با ذکر نام سامانه یا بانک اطلاعاتی)		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	
		مرکز بین المللی ISSN			online	دفتر (Batch)
		☐	☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐	☐
21- ذکر ضرورت های مراجعه حضوری:						
22- نمودار جریان کار :						

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

★ این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.

توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

خدمت: مجموعه ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد.

نام دستگاه اجرایی: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و.... به عنوان ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و.... به عنوان دستگاه مافوق دستگاههای اجرایی

عنوان خدمت: شامل فهرستی از کلیه خدمات الکترونیکی و غیرالکترونیکی است که عناوین و تعداد آنها به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده باشد. عناوین خدمات اعلام شده به منزله عناوین استاندارد خدمات بوده و به هر خدمت کد یکتا اختصاص داده خواهد شد.

شرح خدمت: شامل یک تعریف کامل از خدمت می باشد.

کد خدمت: کدیکتایی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

نوع خدمت: بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (G2C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G2G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G2B) باشد، تعریف می شود.

مرحله خدمت:

- **اطلاع رسانی:** خدمتی که شامل اطلاعاتی راجع به نحوه ارائه خدمت، هزینه و زمان انجام کار می باشد.
- **تعاملی:** شامل فرمهای الکترونیکی ارسال و دریافت خدمت می باشد.
- **تراکشنی:** خدمتی که به طور کامل تمامی مراحل آن اعم از فرمها، استعلامات و پرداخت هزینه آن الکترونیکی شده باشد.

ماهیت خدمت:

- **حاکمیتی:** خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی شود.
- **تصدی گری:** خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

سطح خدمت:

- **ملی:** خدمتی است که به کل احاد جامعه بدون درنظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
- **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی برحسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می گردد.
- **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.

- **شهری:** خدمتی است که دستگاههای متولی در سطح یک شهر ارائه می کنند.

- **روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.

نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت: نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

مدارک لازم برای انجام خدمت: مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان گردد.

عناوین فرایندهای خدمت: هر خدمت مجموعه ای از فرایندها می باشد. فرایندهای خدمت به طور کامل و به ترتیب بیان گردد.

قوانین و مقررات مربوط: قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در همان دستگاه: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه های همان دستگاه می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای اجرایی می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

ذکر ضرورتهای مراجعه حضوری: در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید.

این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می سازد.

آمار تعداد خدمت گیرندگان: آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت برحسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.

مدت زمان ارائه خدمت: مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.

تواتر: تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه یکساله که یک شهروند مراجعه می کند.

تعداد بار مراجعه: تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت در (یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می کند)

هزینه مستقیم ارائه خدمت: مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می پردازد.

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

نمودار جریان کار: فرایندهای انجام کار از ابتدا تا ارائه نهایی خدمت به صورت یک نمودار نمایش داده شود.

شناسنامه مجوزهای صادره

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می گردد تکمیل می شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده 5 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ

93/6/10،

معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

مجوز: کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی می باشد.

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان
 فرم شماره یک

ردیف	عنوان مجوز	نوع مجوز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	مقتضای مجوز			مراجعه ناظر	زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز / ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
							حقیقی	حقوقی	دولتی			مستخرج	غیر الکترونیکی	
1		صدور												
2		تمدید												
3		اصلاح												
4		لغو												

*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره 2 نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

ردیف	عنوان دستگاه استعمال شونده	نوع فرآیند		مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	زمان انجام کار (روز/ ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
		موارد استعلام با ذکر نام **	سایر ***					الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										

** نام استعمال در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود