

1- عنوان خدمت: اطلاع رسانی برخط منابع آرشیوی		2- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
3- ارائه دهنده خدمت نام دستگاه اجرایی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران		نام دستگاه مادر: نهاد ریاست جمهوری	
شرح خدمت		حفاظت از منابع موجود در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ا. به عنوان حافظه دولت و کشور و از سوی دیگر اطلاع رسانی آنها دو وظیفه مهمی است که باید برای آن برنامه‌هایی با زیر ساخت‌های صحیح تدوین و اجرایی گردد. از آنجایی که اکثر این منابع به صورت مکتوب و میکروفیلم هستند و در معرض فرسایش قرار دارند؛ لذا با توجه به اهمیت اصل حفظ و نگهداری (تهیه نسخه پشتیبان) و به منظور تسهیل و تسریع در دسترسی بهتر پژوهشگران و محققین (اشخاص حقیقی و حقوقی) به منابع موجود در سازمان، به‌روز رسانی تبدیل اصل منابع به فرمت‌های رقمی (دیجیتال) امری اجتناب ناپذیر است که با افزایش امکانات رقمی‌سازی با استفاده از فناوری‌های نوین این امر محقق می‌گردد. حال با توجه به نوع منابع موجود سازمانی، تولید دیجیتال، در دو بخش تولید دیجیتال از اصل آثار (آثار کاغذی، دیداری و شنیداری) و تولید دیجیتال از میکروفیلم آثار موجود مطرح می‌باشد. در این فرآیند، درخواست متقاضی (اشخاص حقیقی و حقوقی) در پرتال انجام گرفته و پس از انجام تأییدیه‌ها (پرداخت هزینه‌ها از درگاه مالی سازمان) توسط مسئولین ذیربط، تصاویر رقمی در اختیار مراجعین قرار داده می‌شود. در صورت فقدان تصاویر مورد نیاز، باید از اسناد مورد نظر به سرعت نسخه رقمی تهیه و در اختیار مراجعین قرار داده شود. شایان ذکر است این پروژه جهت تسهیل در امر اطلاع رسانی برای رقمی سازی تعداد زیادی از منابع با اهمیت در نظر گرفته شده است، تا دسترسی مراجعین به تصاویر رقمی (در فرایند تعریف شده بالا) در کمترین زمان ممکن صورت پذیرد.	
ماهیت خدمت		تصدی گری	
سطح خدمت		حاکمیتی	
رویداد مرتبط با:		ملی منطقه ای تولد آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت سایر تاسیسات شهری بیمه ازدواج بازنشستگی مدارک و گواهینامه‌ها وفات	
نحوه آغاز خدمت		تقاضای گیرنده خدمت تشخیص دستگاه فرارسیدن زمانی مشخص سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		رسید بانکی الکترونیکی که از طریق درگاه مالی سازمان صادر خواهد شد. درخواست الکترونیک ثبت شده از شماره بازایی اسناد مورد نیاز	

قوانین و مقررات بالادستی	- در مصوبه شورای عالی اداری در نود و پنجمین جلسه مورخ 1381/2 بیان شده است: به منظور ساماندهی مدیریت اسنادی و ایجاد هماهنگی برای نگهداری آثار و اسناد مکتوب (چاپی و خطی) و غیر مکتوب و اوراق، مراسلات، دفاتر و سایر اسناد ملی در دستگاه های اجرایی و نظایر آن و همچنین تسهیل در نگهداری و دسترسی به اسناد و صرفه جویی در هزینه های مربوط و جلوگیری از انجام وظائف تکراری، سازمان اسناد ملی ایران با کتابخانه ملی ادغام گردد. - بند 7 مصوبه شورای عالی اداری در نود و پنجمین جلسه مورخ 1381/2 " ایجاد سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ا.": سازمان مدیریت برنامه ریزی کشور را موظف کرده است به منظور تحقق تکالیف مقرر در این مصوبه و بهسازی شیوه نگهداری اسناد ملی و ایجاد زمینه شبکه اسناد کشور، اعتبار لازم در اختیار موسسات و واحدهای ذیربط قرار دهد تا امکان فهرست نویسی، نمایه سازی و اسکن اسناد ملی و شبکه سازی آنها بوجود آید. - بند 8 مصوبه شورای عالی اداری در نود و پنجمین جلسه مورخ 1381/2 : سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ا. موظف است، به نحوی برنامه ریزی نماید که در تطبیق با استانداردهای مقرر و طبقه بندی مناسب ضمن به هنگام نگه داشتن کلیه اطلاعات اسناد ملی کشور، در صورت درخواست اطلاعات اسناد توسط دستگاه های ذیربط و افراد حقیقی و حقوقی، طبق دستورالعملی که به تصویب شورای اسناد ملی می رسد ظرف مهلت مناسب و منطقی در اختیار متقاضیان به ویژه دستگاه های صاحب سند قرار دهند. - بنده از ماده 5 قانون تاسیس سازمان اسناد ملی ایران مصوب 1349/2/17: شورای اسناد ملی موظف است تدوین تعرفه ای که طبق آن سازمان اسناد ملی در ازای تهیه میکروفیلم و فتوکپی و رونوشت گواهی شده و با انجام خدمات مشابه از اشخاص (اعم از حقیقی و حقوقی) حق الزحمه دریافت خواهد کرد.			
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۵۰۰۰ خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال		
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
		تواتر یکبار برای همیشه ... بار در: ماه فصل سال		
		تعداد بار مراجعه حضوری		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
WWW.				
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:				
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		
	الکترونیکی	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه سایر (بازگرنحوه دسترسی)		
	غیرالکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی	

6- نحوه دسترسی به خدمت

5- خیرات خدمت

	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
			غیرالکترونیکی	دیگر ضروری مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی	
		مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) پست الکترونیک اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
			غیرالکترونیکی	دیگر ضروری مراجعه حضوری	تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل			
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	
					دیگر ضروری دستی (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
						دستگاه مراجعه کننده
						دستگاه مراجعه کننده

دستگاه مراجعه کننده								
								9- عناوین فرایندهای خدمت
-1								
-2								
-3								

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

توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

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 پیوست و با توضیحات ذیل برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

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.

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.

شناسه خدمت: کدی است 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.

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

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

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

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.

نوع مخاطبین: دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجو، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاههای عمومی، دستگاههای اجرایی، جوانان و ...

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 اتحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
- **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی بر حسب 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.
- **رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.

نحوه آغاز خدمت: هر خدمت با یک رویداد آغاز می شود. این رویداد می تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلا آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و باشد

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

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

آمار تعداد خدمت گیرندگان: آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت بر حسب 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 مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می کند.

تعداد بار مراجعه: تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا 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.

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.

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)

ذکر ضرورت های 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.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های 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 (بانک های اطلاعاتی) در دستگاه های دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاه های 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.

عناوین فرایندهای خدمت: هر خدمت مجموعه‌ای از فرایندها می باشد. فرایندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرایندهای اصلی و زیر فرایندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.

نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرایندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

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.

ردیف	عنوان مجوز	نوع مجوز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	متقاضی مجوز			فرآیند صدور مجوز	مراجع ناظر	زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
							حقیقی	حقوقی	دولتی	مشتري *	اختصاصی		الکترونیکی	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

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان انجام کار (روز / ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعمال شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					موارد استعمال با ذکر نام **	سایر ***		
										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