

1- عنوان خدمت: ارائه فهرست اطلاعات کتابشناختی منابع کتابخانه ملی		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		
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت فهرست کلیه منابع موجود در کتابخانه ملی شامل کتب نسخ خطی سند نشریات عکس فیلم پوستر و ... بر روی وب سایت سازمان وجود دارد و جستجو و مشاهده شناسنامه آنها امکانپذیر است		
	نوع خدمت خدمت به شهروندان (G2C) خدمت به کسب و کار (G2B) خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت حاکمیتی		
	سطح خدمت ملی		
	رویداد مرتبط با: تولد آموزش سلامت مالیات کسب و کار استانی شهری روستایی		
	نحوه آغاز خدمت تقاضای گیرنده خدمت فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص		
	مدارک لازم برای انجام خدمت تشخیص دستگاه سایر: ...		
	مدارک خاصه نیاز نیست		
	قوانین و مقررات بالادستی مقررات خاصی ندارد		
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان ... خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: در کوتاهترین زمان ممکن و بعد از جستجوی فرد نتایج به ایشان ارائه می شود.			
تواتر یکبار برای همیشه بدون محدودیت. بار در: ماه فصل سال			
تعداد بار مراجعه حضوری بدون محدودیت			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک رایگان است ...			
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="http://opac.nlai.ir/opac-prod/index.jsp">http://opac.nlai.ir/opac-prod/index.jsp</a>		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت		
	الکترونیکی اینترنی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	غیرالکترونیکی در مرحله اطلاع رسانی خدمت جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجع به دستگاه: ملی استانی شهرستانی		
	ذکر ضروری کارکنان دولتی		

الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		تلفن همراه (برنامه کاربردی)		پست الکترونیک		تلفن گویا یا مرکز تماس		دفاتر پیشخوان		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:		عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		سایر (باذکر نحوه دسترسی)														
		غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی	غیر الکترونیکی												
الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		پست الکترونیک		سایر (باذکر نحوه دسترسی)		دکتر ضرورت مراجعه حضور		جهت احراز اصالت فرد		جهت احراز اصالت مدرک		نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		سایر:		مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی										
		الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی							
الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		تلفن همراه (برنامه کاربردی)		پست الکترونیک		تلفن گویا یا مرکز تماس		دفاتر پیشخوان		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:		عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		سایر (باذکر نحوه دسترسی)		دکتر ضرورت مراجعه حضور		جهت احراز اصالت فرد		جهت احراز اصالت مدرک		نبود زیرساخت ارتباطی مناسب		سایر:		مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی		
		الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی		---		---		---		---		---		---		---		---		---	

1- جستجو در بانک کتابشناسی کتابخانه ملی	9- عناوین فرایندهای خدمت		
2-			
3-			
....			
10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
1- جستجوی کاربر در فیلهای مختلف بانک کتابشناسی کتابخانه ملی			
2- ارائه نتایج جستجو به ایشان			
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/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت

**نام دستگاه مادر:** نام سازمان/شرکت/موسسه/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 احاد جامعه بدون در نظر 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.
- 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 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 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 (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.

**عناوین فرایندهای خدمت:** هر خدمت مجموعه ای 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 اجرائی می باشد.

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

\*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					سایر ***	موارد استعمال با ذکر نام **		
										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