

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |  |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1- عنوان خدمت: ارائه خدمات ویژه نمایان و افراد معلول |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2- شناسه خدمت<br>(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<br>• فراهم ساختن کتابها و مجلات به شکل قابل استفاده توسط نمایان (کتابهای گویا)<br>• ایجاد سامانه ویژه جستجوی نمایان در منابع بر روی وب (مرجع مجازی گویا)<br>به این ترتیب، افراد نابینا می توانند تنها با داشتن یک رایانه و دسترسی به اینترنت و ثبت نام در این سرویس، کتابها و مجلات مورد نظر را جستجو و به صورت آنلاین، دریافت نمایند. |                                                                                 |  |
|                                                      | نوع خدمت<br>خدمت به شهروندان (G2C)<br>خدمت به کسب و کار (G2B)<br>خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |  |
|                                                      | ماهیت خدمت<br>تصدی گری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |  |
|                                                      | سطح خدمت<br>ملی منطقه ای استانی شهری روستایی                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                 |  |
|                                                      | رویداد مرتبط با:<br>تولد آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت تاسیسات شهری بیمه ازدواج بازنشستگی مدارک و گواهینامه ها وفات سایر                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |  |
|                                                      | نحوه آغاز خدمت<br>تقاضای گیرنده خدمت فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص تشخیص دستگاه سایر: ...                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                 |  |
|                                                      | مدارک لازم برای انجام خدمت<br>برای استفاده مداوم نیاز به کارت عضویت است و استفاده به صورت موردی که مهمان تلقی می شود نیز امکان پذیر است.                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 |  |
|                                                      | قوانین و مقررات بالادستی<br>قوانین مخصوصی ندارد                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |  |
|                                                      | آمار تعداد خدمت گیرندگان<br>... خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال تعداد افرادی که این خدمت را دریافت می کنند به طور میانگین 4 نفر در روز ، 88 نفر در ماه و 1056 نفر در سال است.                                                                                                                                                                     |                                                                                 |  |
|                                                      | متوسط مدت زمان ارایه خدمت:<br>هر روز از ساعت 8 صبح الی 4 بعد از ظهر و روزهای زوج تا ساعت 8 شب                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |  |
| 5- جزییات خدمت                                       | تواتر<br>یکبار برای همیشه محدودیت ... بار در: ماه فصل سال بدون                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                 |  |
|                                                      | تعداد بار مراجعه حضوری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |  |
|                                                      | هزینه ارایه خدمت (ریال) به<br>خدمت گیرندگان                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |  |
|                                                      | مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک رایگان ...                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                 |  |
|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 |  |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت                               | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 |  |
|                                                      | از طریق سایت کتابخانه ملی به آدرس <a href="http://www.nlai.ir">www.nlai.ir</a> میتوان منابعی که برای استفاده نمایان تهیه و تولید شده را مشاهده و جستجو کرد.                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |  |
|                                                      | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                 |  |
|                                                      | مرحله خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |  |
|                                                      | در مرحله اطلاع رسانی خدمت الکترونیکی اینترنتی (مانند وبگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ارسال پیام کوتاه                                                                                                                                                                         |                                                                                 |  |

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

|                                                                                                                                                            |  |       |  |                |  |             |                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|----------------|--|-------------|--------------------------|--|
| دستگاه                                                                                                                                                     |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| مراجعه کننده                                                                                                                                               |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| دستگاه                                                                                                                                                     |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| مراجعه کننده                                                                                                                                               |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| 1- استفاده از کتابهای گویا                                                                                                                                 |  |       |  |                |  |             | عناوین<br>فرایندهای خدمت |  |
| 2- استفاده از منابع تالار ر قومی                                                                                                                           |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| 3-                                                                                                                                                         |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| ....                                                                                                                                                       |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت                                                                                                                          |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ابتدا باید عضو شود</li> <li>جستجو در نرم افزار رسا</li> <li>درخواست امانت</li> <li>استفاده از منابع گویا</li> </ul> |  |       |  |                |  |             |                          |  |
| 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 آحاد 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 کنند)

**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 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<br>(مصوبه، بخشنامه،<br>آیین نامه) | مدارک مورد نیاز | مدت اعتبار | هزینه<br>(ریال) | متقاضی مجوز |       |       | فرآیند صدور مجوز | مراجع ناظر | زمان تقریبی<br>فرآیند مجوز<br>(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<br>(روز / ساعت) | هزینه<br>(ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند                        |             | عنوان دستگاه استعمال<br>شونده | ردیف |
|---------|-------------|----------------|--------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|------|
|         | الکترونیکی  | غیر الکترونیکی |                                |                 |            |                 | موارد استعمال<br>با ذکر<br>نام ** | سایر<br>*** |                               |      |
|         |             |                |                                |                 |            |                 |                                   |             |                               | 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