**بسمه تعالی**

**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجراییضمیمه 1**

|  |  |
| --- | --- |
| 1- عنوان خدمت: تدوین استاندارد ملی و مشارکت در استانداردهای بین المللی | 2- شناسه خدمت10031455000 |
| 3- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: اداره کل استاندارد مازندران – معاونت تدوین و ترویج استاندارد |
| نام دستگاه مادر: سازمان ملی استاندارد ایران |
| 4- مشخصات خدمت | شرح خدمت | 1. تدوین استانداردهای ملی
2. مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی (CODEX, IEC, ISO, OIML)
 |
| نوع خدمت  |  خدمت به شهروندان (G2C) خدمت به کسب و کار(G2B) خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) | نوع مخاطبین | مراکز علمی و تحقیقاتی، دانشجویان، اساتید، بازنشستگان، عموم مردم، دستگاه­های عمومی، دستگاه­های اجرایی و ... |
| ماهیت خدمت  |  حاکمیتی |  تصدی گری |
| سطح خدمت |  ملی |  منطقه ای |  استانی |  شهری |  روستایی |
| رویداد مرتبط با: |  تولد  |  آموزش |  سلامت |  مالیات |  کسب و کار |  تامین اجتماعی |  ثبت مالکیت |
|  تاسیسات شهری  |  بیمه |  ازدواج |  بازنشستگی | مدارک و گواهینامه­ها |  وفات |  سایر |
| نحوه آغاز خدمت |  تقاضای گیرنده خدمت  |  فرارسیدن زمانی مشخص | رخداد رویدادی مشخص |
|  تشخیص دستگاه |  سایر: ... |
| مدارک لازم برای انجام خدمت | پروانه كارشناسي استاندارد (در حوزه استاندارد ملی)گواهی عضویت در کمیته های بین المللی (در حوزه استاندارد بین الملل) |
| قوانین و مقررات بالادستی | آخرین دستورالعمل ها، روش­های اجرایی و آیین کارهای مصوب در سازمان ملی استاندارد |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان | خدمت گیرندگان در:ماه فصل سالتدوین استاندارد ملی: حدود 50 دبیر تدوین استاندارد در سالمشارکت در استانداردهای بین المللی: حدود 2 مشارکتآموزش: حدود 600 مدیر منترل کیفیت |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | تدویم استادارد ملی: یک سالمشارکت در بین الملل: شش ماهآموزش: انجام فرآیند یک سال |
| تواتر |  یکبار برای همیشه بار در: ماه فصل سال |
| تعدادبار مراجعه حضوری |  |
| هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ(مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی | پرداخت بصورت الکترونیک |
| - |  |  |
| - |  |  |
| - |  |  |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن |
| <http://ison.isiri.gov.ir> |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: | سامانه جامع استانداردسازي |
| مراحل خدمت | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت |  الکترونیکی |  اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک ارسال پستی تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه سایر(تماس با كارشناسان دفتر تدوين) |
|  غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: (مشاوره حضوري) | مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی |
| در مرحله درخواست خدمت |  الکترونیکی |  اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک ارسال پستی تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه دفاتر پيشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر(باذکرنحوه دسترسی) |
|  غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:  | مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی |
| مرحله تولید خدمت(فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها ) |  الکترونیکی |  اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) پست الکترونیک سایر(باذکرنحوه دسترسی) |
|  غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | مراجعه حضوري نزد كارشناسان مستقر در سازمان |
| درمرحله ارائه خدمت |  الکترونیکی |  اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک ارسال پستی تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه دفاتر پيشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر(باذکرنحوه دسترسی) |
|  غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: تشكيل جلسات متعدد | مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی |
| 7- ارتباطخدمتباسایرسامانهها (بانکهای اطلاعاتی) دردستگاه | نام سامانه های دیگر | فیلدهای موردتبادل | استعلام الکترونیکی | استعلام غیر الکترونیکی |
| برخطOnline | دسته­ای (Batch) |
| سامانه نظارت بر اجراي استاندارد | استانداردهاي ملي تدوين شده و استانداردهای بین الملل |  |  |  |
| سامانه تاييد صلاحيت | استانداردهاي ملي تدوين شده و استانداردهای بین الملل |  |  |  |
| سامانه اندازه شناسي، اوزان و مقياس ها | استانداردهاي ملي تدوين شده و استانداردهای بین الملل |  |  |  |
| سامانه شهربازي | استانداردهاي ملي تدوين شده و استانداردهای بین الملل |  |  |  |
| سامانه آموزش | استانداردهاي ملي تدوين شده و استانداردهای بین الملل |  |  |  |
| 8-ارتباطخدمتباسایر دستگاههای دیگر | نام دستگاه دیگر | نام سامانه های دستگاه دیگر | فیلدهای موردتبادل | مبلغ (درصورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی | اگراستعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
| كليه سازمان ها |  | متون استانداردهای تصویب و تائید شده |  |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |
|  |  |  |  |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |
|  |  |  |  |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |

|  |
| --- |
| **بخش تدوین استانداردهای ملی** |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | ثبت درخواست عضويت در تدوين |
| تاييد درخواست عضويت توسط رابطين  |
| ثبت پيشنهاد تدوين استاندارد |
| طرح در كميته برنامه ريزي و تاييد آن  |
| بستن قرارداد تدوين و ابلاغ آن به دبير |
| برگزاري جلسات اوليه، فني، نهايي و كميته ملي |
| ارسال براي چاپ و اطلاع رساني  |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: | واحدمربوط: |

|  |
| --- |
| ادامه نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: | واحدمربوط: |

|  |  |
| --- | --- |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | **تدوین استانداردهای بین المللی** |
| 1. ثبت اطلاعات کمیته توسط دبیرخانه پر می شود
 |
| 1. ثبت جزئیات کمیته که توسط دبیر کمیته پر می شود
 |
| 1. گزارش گیری دبیر
 |
| 1. گزارش گیری دفتر مطالعات تطبیقی و ...
 |
| 1. upload کردن مدارک و اسناد قابل بررسی توسط اعضاء
 |
| 1. نظردهی و تایید دبیر
 |
| 1. تایید اصلی دفتر مطالعات تطبیقی و ...
 |
| 1. نظرسنجی اعضاء و دبیر (CHATROOM
 |
| 1. درخواست عضویت اعضاء که قابل مشاهده برای عموم مردم است
 |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت**ایجاد کمیته فنی توسط دفتر مطالعات تطبیقی و ...****تکمیل اطلاعات کمیته فنی توسط دبیر****عضویت در یکی از کمیته های فنی موجود****بررسی عضویت توسط دبیر****آیا مورد تایید است****خیر****اطلاع از طریق پیگیری****رفع نواقص****بله****نظارت دبیرخانه****خیر****بله****ارسال ایمیل به درخواست کننده و امکان اطلاع از طریق پیگیری****آیا مورد تایید است****اطلاع به دبیر** |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: | واحدمربوط: |

|  |
| --- |
| **پروانه کارشناسی استاندارد** |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | 1- صدور ،تمدید ، ابطال و تعلیق پروانه کارشناسی استاندارد حقیقی |
| 2- ارزیابی اعتبار مراکز آموزشی همکار سازمان |
| 3- ثبت مراکز معتبر جدید |
| . . . . |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت(کارشناسان استاندارد حقیقی و مراکز آموزشی همکار)حذف مراکز نامعتبر از لیست قابل مشاهده برای عمومثبت اطلاعات مراکز آموزشی ارزیابی اعتبار مرکزثبت اطلاعات کارشناسان استاندارد حقیقیارزیابی اعتبار پروانه کارشناسیدرخواست تمدید پروانهبررسی درخواست تمدیدپیگیری درخواستاعلام نتیجه |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: | تلفن: | پست الکترونیک: | واحدمربوط: |

**توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت**

 در راستای اجرای ماده 2 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/93 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 ریزیکشور 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:** 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.

**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 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.

**رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.

**نحوه آغاز خدمت:** هرخدمت با یک رویداد آغاز می­شود. این رویداد می­تواند 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.

**تعدادبار 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 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.

**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.

**خدمت**

**فرایند اصلی1**

**فرایند اصلی2**

**فرایند اصلی...**

**زیرفرایند1-2**

**زیرفرایند1-1**

**زیرفرایند1-...**

**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 می­پردازد. 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 7740/93/206 مورخ 10/6/93،

معاونت، بانک اطلاعاتي صدور مجوزهاي تمامی دستگاه هاي اجرايي کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شيوه صدور، تمديد، لغو و احياء، هزينه، زمان و فرايند و مراحل انجام کار را با همکاري دستگاه هاي اجرايي تشکيل داده و به منظور اطلاع­رساني و شفاف­سازي، دسترسي برخط مردم به آن را فراهم مي‌کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی وحقوقی 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 أخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرائی 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)** | **متقاضی مجوز** | **فرآیند صدور مجوز** | **مراجع ناظر** | **زمان تقریبی** **فرآیند مجوز** **(روز/ ساعت)** | **فرآیند مجوز** | **توضیحات** |
| **حقیقی** | **حقوقی** | **دولتی** | **اختصاصی** | **مشترک \*** | **الکترونیکی** | **غیر الکترونیکی** |
| **1** | **پروانه کارشناسی استاندراد** | **صدور و تمدید** | **آیین نامه موضوع ماده 15 قانون سازمان ملی ایرانن** | **صدور:****1-نامه استناد به بند قانونی از اداره استاندارد استانی** **2- فرم اخذ پروانه کارشناسی****3- تصویر صفحه اول شناسنامه****4- تصویر کارت ملی****5- تصویر آخرین مدرک تحصیلی****6- سوابق فعالیت شغلی****7- گواهی سوپیشنه****تمدید:****مدارک فوق به انضمام اصل پروانه کارشناسی بلطل شده** | **3 سال** | **-** | **\*** |  |  | **\*** |  | **معاونت نظارت بر اجرای استاندارد سازمان** | **از زمان تکمیل مدارک حدود 60 روز** |  | **\*** | **در دست اقدام جهت الکترونیکی شدن** |

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

**فرم شماره دو**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عنوان دستگاه استعلام 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 استعلام در توضیحات درج شود

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