

بسمه تعالی

ضمیمه 1

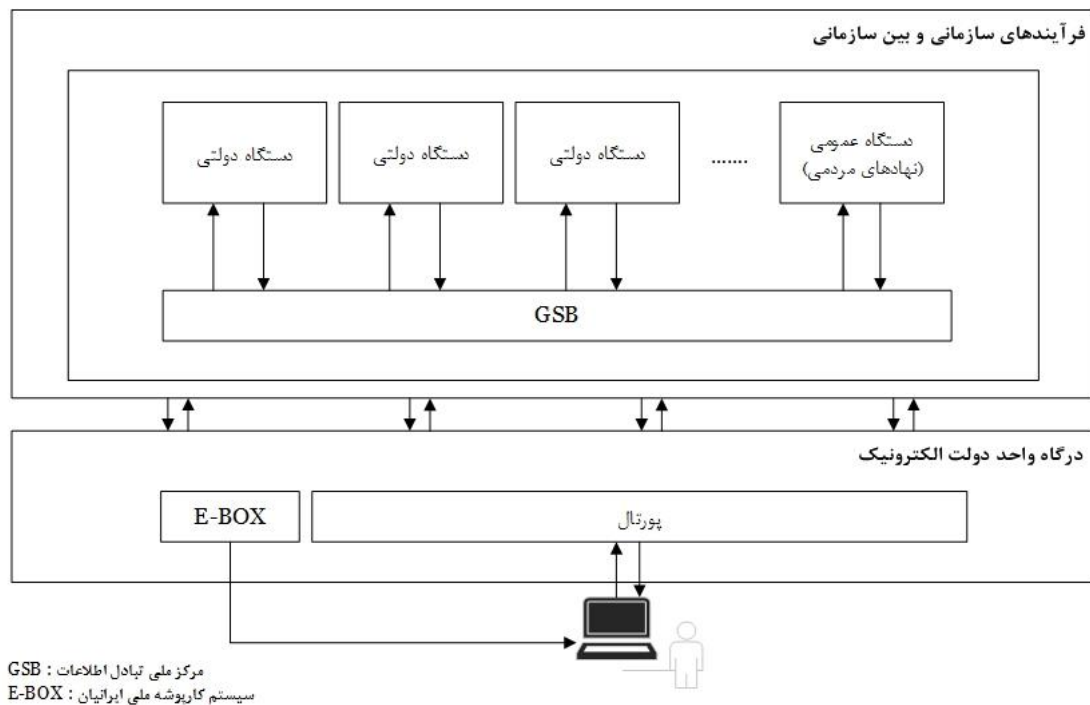
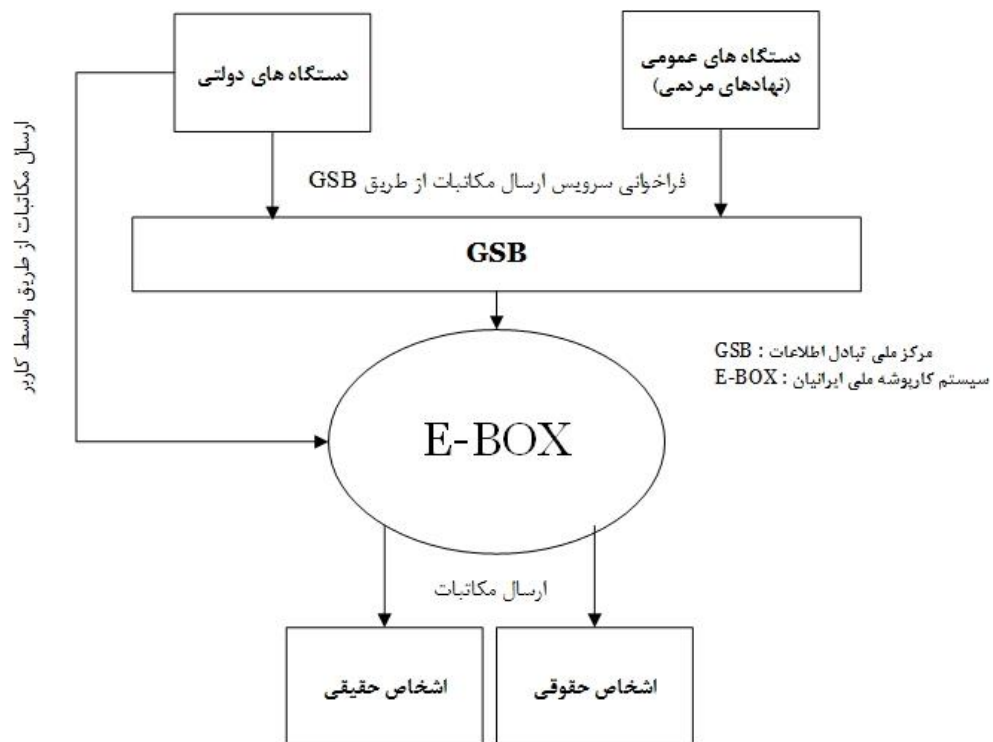
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت: کارپوشه ملی ایرانیان		2- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات ایران				
	نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات				
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت سامانه کارپوشه ملی ایرانیان سامانه‌ای است که در آن هر فرد ایرانی (اشخاص حقیقی / حقوقی) پس از احراز هویت، کارپوشه‌ای اختصاصی، یکتا، ایمن و قابل استناد به نام "ایران پوشه" جهت دریافت بی‌واسطه خروجی خدمات الکترونیکی مورد تقاضای خود از دولت و نهادهای عمومی در قالب اعلان‌ها و ابلاغیه‌ها را دارد.				
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)			
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری			
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی			
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر			
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...			
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مدارک هویتی شامل شناسنامه و کارت ملی			
	قوانین و مقررات بالادستی	ماده (15) آیین‌نامه اجرایی ماده (8) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات			
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	5 میلیون خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	خدمت بصورت برخط و آنی ارائه می‌شود. (به محض ارسال نامه از سوی دستگاه‌های اجرایی یا نهادهای عمومی، نامه مذکور در ایران پوشه کاربر نهایی قابل دریافت و مشاهده است)		
		تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه مستمر بار در: <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> ماه		
		تعداد بار مراجعه حضوری	یکبار برای احراز هویت و دریافت رمز ورود، و پس از آن در صورت مفقود شدن رمز عبور برای بازیابی رمز		
		هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
			در دست بررسی	پرداخت بصورت الکترونیک	
...					
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
	در حال تامین است				
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		کارپوشه ملی ایرانیان		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه		

<p>7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>	<p>8- ارتباط خدمت با سایر</p>	<p>نام سامانه های دیگر</p>	<p>فیلدهای موردتبادل</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>استعلام</p>
		<p>نام سامانه های دیگر</p>	<p>دسترسی به وب سرویس مورد نظر از دستگاه ها</p>	<p>برخط online</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>
		<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>هدایت به سرویس ارائه شده در پرتال دستگاه ها به صورت یکپارچه</p>	<p>برخط online</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>
		<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>		<p>برخط online</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>
		<p>فیلدهای موردتبادل</p>	<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	<p>برخط online</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>
		<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:</p>	<p>برخط online</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>
<p>7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>	<p>8- ارتباط خدمت با سایر</p>	<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
<p>7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>	<p>8- ارتباط خدمت با سایر</p>	<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>
		<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>دکتر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p>مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	■	■	در دست بررسی		واسط کاربری دستگاه‌های اجرایی	دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی کشور	9- عناوین فرآیندهای خدمت
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	■	در دست بررسی		وب سرویس دستگاه از طریق GSB		
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
1- احراز هویت - مراجعه به دفاتر پستی / پیشخوان دولت جهت تحویل نام کاربری و کلمه عبور 2- مراجعه به سیستم از طریق وب 3- مشاهده اطلاعیه‌ها، نامه‌های دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی							

فرآیند اصلی (ارتباط مردم با سیستم):



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.

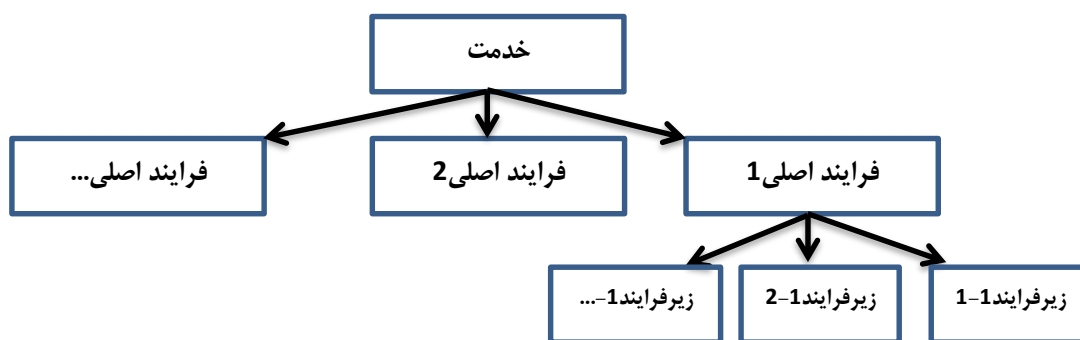
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 (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 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 أخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی 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 استعلام شونده	ردیف
	الکترونیکی غیر	الکترونیکی					سایر ***	موارد استعلام با ذکر نام **		
										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