**بسمه تعالی**

**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه 1**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **عنوان خدمت:** توسعه و پشتیبانی سکوها و سامانه های ملی ارائه خدمات هوشمند دولت

 **عنوان زیرخدمت:** پنجره ملی خدمات دولت هوشمند | 2-**شناسه خدمت:** ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)**شناسه زیرخدمت**:  |
| 3- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات ایران |
| نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ایران |
| 4- مشخصات خدمت | شرح خدمت | این خدمت مجموعه فعالیت‌هاییست که به توسعه و مدیریت از سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند متصل به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند می‌پردازد. همچنین فعالیت‌هایی از قبیل طراحی، پیاده‌سازی، به‌روزرسانی و نگهداری پنجره ملی خدمات ، به منظور افزایش کارایی، بهبود ارتباطات، افزایش امنیت و ارتقاء تجربه‌ی کاربری در ارتباط با خدمات مطابق با استانداردهای فنی اعلامی در آیین نامه بند (ج) تبصره (7) می‌شود. |
| نوع خدمت  |  خدمت به شهروندان (G2C)  خدمت به کسب و کار (G2B)  خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) | نوع مخاطبین |  اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی و دستگاه‌های اجرایی |
| 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 | ثبت نام برخط و ارائه اطلاعات هویتی جهت احراز هویت در سامانه  |
| قوانین و مقررات بالادستی | مصوبه شماره ١٠٥٨١٦/ت­٥٤٦٠٧­هـ مورخ ٢٥/08/1396 هیئت محترم وزیران و بند (و) تبصره (7) لایحه بودجه سال ١٤٠١ مبنی بر ارائه خدمات اختصاصی پرکاربرد دستگاه‌های اجرایی از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» و بند (ج) تبصره (7) قانون بودجه سال 1402 |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان  | 44میلیون خدمت گیرندگان در: ماه فصل سال |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | خدمت به دو صورت وب و اپلیکیشن در دسترس کاربران قرار دارد. لذا مدت زمان نصب اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند به مانند سایر اپلیکیشن ها می‌باشد. مدت زمان ارائه خدمات داخل اپلیکیشن بستگی به دستگاهی دارد که خدمت از آن درخواست شود.   |
| تواتر |  یکبار برای همیشه مستمر بار در: ماه فصل سال  |
| تعداد بار مراجعه حضوری | نیاز به مراجعه حضوری نیست |
| هزینه ارایه خدمت(ریال) به 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 |
| my.gov.ir |
| https://eservices.ito.gov.ir/ |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: | اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند |
| 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(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 |
| 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 |  |
| 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:  | مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی |
| 7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر | فیلدهای موردتبادل | استعلام الکترونیکی | استعلام غیر الکترونیکی |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
| دستگاه‌های اجرایی کشور | اطلاعات هویتی پایه (اطلاعات هویتی ثبت احوال، سرویس شاهکار، سرویس حقوقی سازمان ثبت اسناد) |  |  |  |
| 8-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | نام دستگاه دیگر | نام سامانه های دستگاه دیگر | فیلدهای موردتبادل | مبلغ (درصورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
| ثبت احوال (سرویس هویتی) | سرویس هویتی | نامنام خانوادگیشماره همراهنام پدرجنسیتکدملیشماره شناسنامهتصویر فرد | رایگان |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |
| سازمان تنظیم مقررات(شاهکار) | شاهکار | تطبیق شماره همراه و کدملی | رایگان |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |
| سازمان ثبت اسناد (سرویس حقوقی) | سرویس حقوقی | نام شرکتنام مدیرعاملکدملی مدیرعاملشناسه ملی شرکت | رایگان |  |  |  دستگاه مراجعه کننده |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | 1-دریافت برنامه کاربردی از آدرس my.gov.ir، کافه بازار، مایکت و ... |
| 2-ثبت نام در اپ و احراز هویت – ثبت نام و احراز هویت آنلاین |
| 3-دسترسی به خدمات ارائه شده دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: آرزو زارع | تلفن:88115874 | پست الکترونیک: | واحد مربوط: اداره کل توسه کیفیت و پایش خدمات دولت هوشمند |

**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 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:** 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** |  | **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 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