

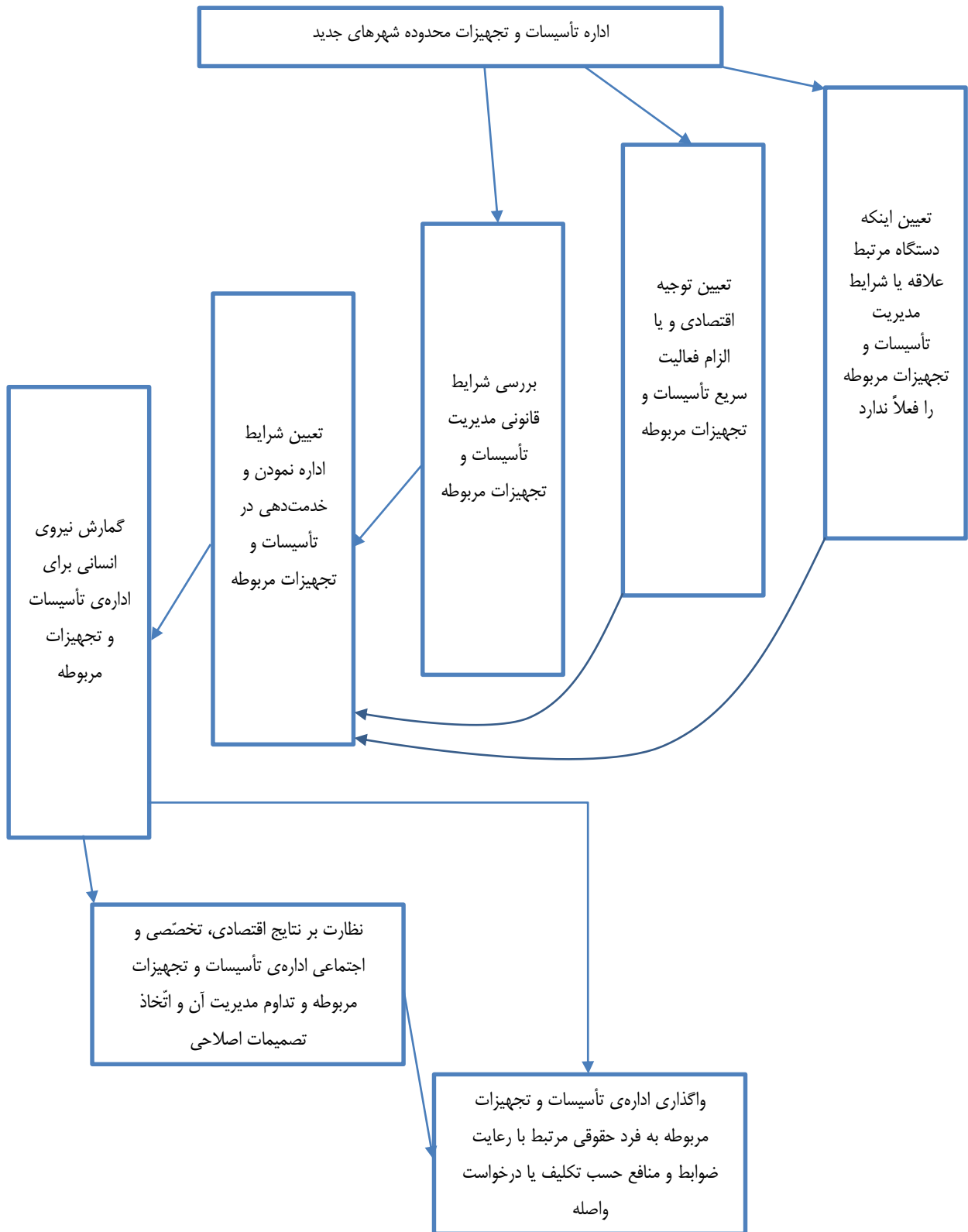
بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| ۱- عنوان خدمت: اداره تأسیسات و تجهیزات محدوده شهرهای جدید |  | ۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۶   |   |  |
| ۳- ارائه دهنده خدمت                                       | نام دستگاه اجرایی: شرکت عمران شهر جدید امیرکبیر / اندیشه / بهارستان / بینالود / پردیس / پرند / رامشار / رامین / سهند / شیرین شهر / صدرا / عالیشهر / علوی / فولادشهر / گلپهزار / مجلسی / هشتگرد |  |   |  |
|   | نام دستگاه مادر: شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید   |  |   |  |
| ۴- مشخصات خدمت  | شرح خدمت   |  |   |  |
|   | مدیریت فعالیت تأسیسات و تجهیزاتی که پس از اتمام ساخت پروژه، بهره‌بردار آنها تعیین نشده و منفعت‌زا هستند  |  |   |  |
|   | نوع خدمت   | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C)<br><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)  |   |  |
|   | ماهیت خدمت   | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی‌گری   |   |  |
|   | سطح خدمت   | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه‌ای<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی   |   |  |
|   | رویداد مرتبط با:   | <input type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input type="checkbox"/> سلامت<br><input type="checkbox"/> مالیات<br><input type="checkbox"/> کسب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثبت مالکیت<br><input checked="" type="checkbox"/> تأسیسات شهری<br><input type="checkbox"/> بیمه<br><input type="checkbox"/> ازدواج<br><input type="checkbox"/> بازنشستگی<br><input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها<br><input type="checkbox"/> وفات<br><input type="checkbox"/> سایر |   |  |
|   | نحوه آغاز خدمت   | <input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: اتمام پروژه و عدم فعال شدن دستگاه بهره‌بردار در شهر  |   |  |
|   | مدارک لازم برای انجام خدمت   | توجیه اقتصادی و شرایط قانونی کسب و کار مربوطه و الزام فعالیت تأسیسات و تجهیزات مربوطه  |   |  |
|   | قوانین و مقررات بالادستی   | اساسنامه‌ی شرکت عمران شهرهای جدید، قانون ایجاد شهرهای جدید، آیین‌نامه‌ی اجرایی ایجاد شهرهای جدید، ضوابط قانونی مدیریت فعالیت مربوطه  |   |  |
|   | ۵- جزئیات خدمت   | آمار تعداد خدمت‌گیرندگان   |   |  |
|   |  | متوسط مدت زمان آرایه خدمت: ۶ ماه به طور متوسط  |   |  |
|   |  | تواتر: دو بار به طور متوسط در هر شهر بابت هر پروژه در: ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>   |   |  |
|   |  | تعداد بار مراجعه حضوری: —  |   |  |
|   |  | هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت‌گیرندگان   | مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک<br>متناسب با خدمت — <input type="checkbox"/> |  |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت                                    | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن   |  |   |  |
|   | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: —  |  |   |  |
|   | مراحل خدمت   | نوع ارائه  |   |  |
|   | در مرحله اطلاع رسانی خدمت  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |   |  |
|   |  | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی<br>جهت احراز اصالت فرد<br>جهت احراز اصالت مدرک<br>نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br>سایر: عدم نیاز <input checked="" type="checkbox"/>   |   |  |
| مراجعه به دستگاه:   |  | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهری  |   |  |

|  |   |   |                             |   |   |                       |
|--|---|---|-----------------------------|---|---|-----------------------|
|  |   |   |                             | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | در مرحله درخواست خدمت |
|  | مرجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم نیاز                | ذکر ضرورت                   | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | مرحله تولید خدمت<br>(فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)                      |                       |
|  |   | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | ذکر ضرورت                   | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | ضرورتی ندارد چون خدمت گیرنده پس از شروع فعالیت از خدمت استفاده می کند.                    |                       |
|  | مرجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهری | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: عدم نیاز                | ذکر ضرورت                   | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | در مرحله ارائه خدمت   |                       |
| استعلام غیر الکترونیکی   | استعلام الکترونیکی  | فیلدهای مورد تبادل  |                             | نام سامانه های دیگر   |   |                       |
|  | برخط online<br>دسته ای (Batch)  | حجم تأسیسات و تجهیزات فعال  |                             | گزارش جامع  |   |                       |
|  | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>  |                             | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/>  |   |                       |
|  |   | عنوان و مشخصات فیزیکی و ریالی پروژه ی مدیریت شونده  |                             | IPMP  |   |                       |
| نام سامانه های دیگر  | نام دستگاه دیگر   | فیلدهای مورد تبادل  | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی  | اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:   |                       |
|  |   |   | سهم شرکت                    | برخط online<br>دسته ای (Batch)  | <input checked="" type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده       |                       |
| ۱- تعیین اینکه دستگاه مرتبط علاقه یا شرایط مدیریت تأسیسات و تجهیزات مربوطه را فعلاً ندارد<br>۲- تعیین توجیه اقتصادی و یا الزام فعالیت سریع تأسیسات و تجهیزات مربوطه<br>۳- بررسی شرایط قانونی مدیریت تأسیسات و تجهیزات مربوطه<br>۴- تعیین شرایط اداره نمودن و خدمت دهی در تأسیسات و تجهیزات مربوطه<br>۵- گمارش نیروی انسانی برای اداره ی تأسیسات و تجهیزات مربوطه<br>۶- نظارت بر نتایج اقتصادی، تخصصی و اجتماعی اداره ی تأسیسات و تجهیزات مربوطه و تداوم مدیریت آن و اتخاذ تصمیمات اصلاحی<br>۷- واگذاری اداره ی تأسیسات و تجهیزات مربوطه به فرد حقوقی مرتبط با رعایت ضوابط و منافع حسب تکلیف یا درخواست واصله |   |   |                             |   |   |                       |
| ۹- عناوین فرایندهای خدمت   |   |   |                             |   |   |                       |
| ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)   |   |   |                             |   |   |                       |
| ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه های دیگر   |   |   |                             |   |   |                       |



## توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده ۲ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ 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.

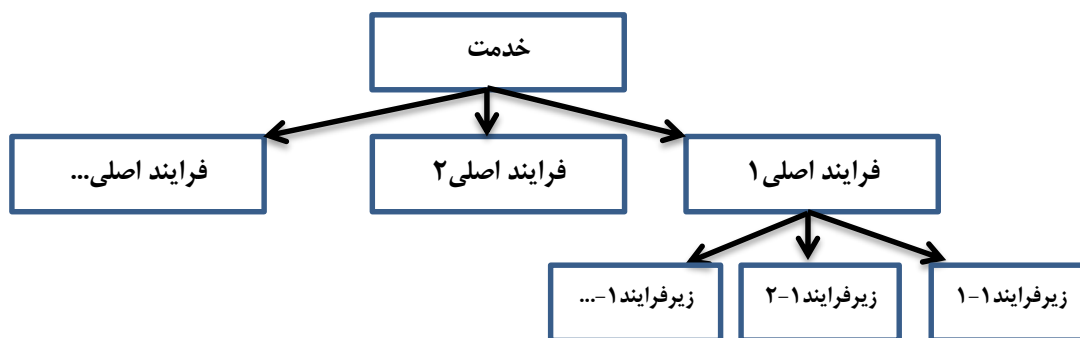
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 ۵ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰، 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     |            | ۱    |
|         |                |            |                                     |            |                  |         |             |       |       |              |            |                 |  | تمدید    |            | ۲    |
|         |                |            |                                     |            |                  |         |             |       |       |              |            |                 |  | اصلاح    |            | ۳    |
|         |                |            |                                     |            |                  |         |             |       |       |              |            |                 |  | لغو      |            | ۴    |

\*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ 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 ** |                            |      |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۱    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۲    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۳    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۴    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۵    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۶    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۷    |
|         |                |            |                            |              |            |                 |            |                             |                            | ۸    |

\*\* نام استعمال در توضیحات درج شود

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