

الگوی نمونه طراحی صفحه معرفی خدمات ادارات اجرایی

عنوان خدمت	عنوان خدمت کلان (شناسه خدمت)	نحوه ارائه زیر خدمت	راهنمای استفاده از زیر خدمت	اطلاعات تکمیلی زیر خدمت (شناسنامه زیر خدمت)	لینک صفحه دریافت خدمت	FAQ	SLA	شماره تماس و نام واحد پاسخگوی زیر خدمت
خدمت کلان ۱	ارایه تأییدیه خروج دائم یا موقت خودروهای تاریخی	حضور/ غیرحضور (شامل الکترونیکی، پست، و ...)	فایل راهنمای دریافت زیر خدمت درج شود	لینک صفحه زیر خدمت در سامانه ملی خدمات ویژه مردم ^۱ https://khadamat.mardom.ir/Service/Details?ServiceId=۱۳۰۱۱۹۰۳۰۰ ۲	در صورت الکترونیکی بودن خدمت (مشخص شده در ستون دوم جدول) لینک صفحه دریافت خدمت می‌بایست در این قسمت درج شود.	سوالات متدوال مربوط به هر زیر خدمت به طور جداگانه درج شود.	بیانیه توافق سطح خدمت*	شماره تماس واحد واحد پاسخگویی و پشتیبانی از زیر خدمت درج شود.
	زیر خدمت ۲							
								

^۱ در این ستون دستگاه استانی می‌بایست مقابل هر زیر خدمت آدرس اینترنتی لینک به شناسنامه زیر خدمت اداره کل استانی دستگاه واقع در سامانه ملی خدمات ویژه مردم را قرار دهد.

• نکته: در سامانه ملی خدمات دولت ویژه مردم، شناسنامه خدمات هر دستگاه اجرایی به تفصیل و به تفکیک هر دستگاه در صفحات مربوطه به نمایش گذاشته شده‌اند. اگر ستاد دستگاه، نسبت به تکمیل اطلاعات و مرجع‌دهی خدمات مرتبط با استان مربوطه اقدامی صورت نداده باشد، دستگاه استانی امتیازی در این سنجه دریافت نمی‌کند.

^۲ مثالی از لینک صفحه شناسنامه یکی از خدمات اداره کل صنعت و معدن آذربایجان غربی که می‌بایست در بخش مشخص شده قرار داده شود.

							زیر خدمت n	
							زیر خدمت ۱	خدمت کلان ۲
							زیر خدمت ۲	
								
							زیر خدمت n	

*بیانیه توافق سطح خدمات: دستگاه اجرایی استانی می‌بایست برای هر یک از خدماتی که ارائه می‌دهد، **بیانیه سطح توافق خدمت** مشتمل بر تعهدات خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده و تعیین سازوکار جبران تخطی از تعهدات را تهیه و مستند آن را مقابل هر زیرخدمت در این ستون درج نماید. (نمونه تدوین **بیانیه سطح توافق خدمت** در پیوست (ب) ارائه شده است). عدم مصداق بیانیه توافق سطح خدمات، بر اساس الگوی خدمات توسط ارزیاب بررسی خواهد شد. به عنوان مثال الگوی نظارت، پایش و ارزیابی، الگوی تدوین ضوابط، استاندارد و تعرفه مشمول عدم مصداق خواهند بود و بالعکس خدماتی که ارائه آنها با تعامل بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده همراه می‌شود، تدوین بیانیه توافق سطح خدمات ضرورت دارد به عنوان مثال الگوی آموزش و پژوهش، الگوی اپراتوری خدمت و الگوی ارائه تسهیلات.

پیوست ب

نمونه توافقنامه سطح خدمت توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.
اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده، نحوه گزارش دهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می کند.

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

- [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:
- [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های حوزه مورد اشاره است].
- [مسئولیت ها را اینجا بنویسد]
- ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی
 - تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
 - شرایط و استثنایها، مشخص شوند.
 - فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پی شخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آن ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ریال به متقاضی پرداخت نماید.
- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/ زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می شود.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق هزینه های درج شده در شناسنامه زیر خدمت در سامانه مدیریت خدمات دولت است.

۶. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می کند.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.

- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
 - در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.
۷. خاتمه توافقنامه
- در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقتنامه سطح خدمت شرح داده می شود.