

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)		خدمت: نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولید کالا	
نام دستگاه اجرایی: معاونت اجرایی بر اجرای استاندارد			
نام دستگاه مادر: سازمان ملی استاندارد ایران			
۱. صدور، تمدید، تعلیق و ابطال پروانه های کاربرد علامت استاندارد کالاهای تولید داخل مشمول استاندارد		شرح خدمت:	
۲. نظارت بر کیفیت خدمات مشمول استاندارد شامل: ۱-۲ آسانسور ۲-۲ تجهیزات موجود در شهرسازی ها ۳-۲ دیگهای بخار ۴-۳ ترمینال جایگاه عرضه سوخت گاز CNG ۵-۲ واحدهای انرژی بر ۶-۲ سردخانه ۷-۲ خودرو و نیرو محرکه			
واحد های تولید و خدماتی		<input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
تصدی گری <input type="checkbox"/>		حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/>	
روستایی <input type="checkbox"/>		ملی <input checked="" type="checkbox"/>	
شهری <input type="checkbox"/>		منطقه ای <input type="checkbox"/>	
تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/>		تولید <input type="checkbox"/>	
ثبت مالکیت <input type="checkbox"/>		آموزش <input type="checkbox"/>	
مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/>		تاسیسات شهری <input type="checkbox"/>	
اوقات <input type="checkbox"/>		بیمه <input type="checkbox"/>	
سایر <input type="checkbox"/>		ازدواج <input type="checkbox"/>	
رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/>		تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/>	
فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/>		تشخیص دستگاه <input checked="" type="checkbox"/>	
سایر: در پروانه های اجباری تشخیص دستگاه و در پروانه های تشویقی تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/>		نحوه آغاز خدمت	

[NK] Commented [1]: اگر عنوان خدمت به صدور پروانه استاندارد تغییر یابد مشکلی ایجاد می شود؟

[s] Commented [1]: با توجه به اینکه صدور یک زیر خدمت محسوب می شود نمی توان عنوان خدمت را صدور پروانه استاندارد در نظر گرفت.

۴- مشخصات خدمت

<p>مدارک لازم برای انجام خدمت</p>	<p>گزارش نهایی (و تصویر آن) گزارش بازرسی (اولیه - ادواری - نهایی و سایر) درخواست کتبی واحد متقاضی پرسشنامه اطلاعات فنی چارت سازمانی تصویر برابر اصل آگهی ثبت واحد تولیدی / خدماتی در روزنامه رسمی تصویر برابر اصل پروانه تاسیس / بهره برداری / فعالیت از مراجع قانونی تصویر برابر اصل آگهی ثبت نام / علامت تجاری محصول در روزنامه رسمی کشور تصویر مدارک مرتبط با نام / علامت تجاری واحد (در صورت استفاده از آن) پروانه کاربرد علامت استاندارد / گواهی نامه معتبر ایزو ۹۰۰۱ - haccp و یا ایزو ۲۲۰۰۰ قرارداد استاندارد تشویقی (سه نسخه) مدارک مبنی بر اخذ ایران کد دارا بودن آزمایشگاه یا مدارک مبنی بر عقد قرارداد - گواهی کالیبراسیون گواهی نامه معتبر تایید صلاحیت مدیر/مسئول کنترل کیفیت مستندات مربوط به ارسال نتایج آزمون حاصل از تولید آزمایشی وضعیت واحد از نظر مناسب بودن تولید/ارائه خدمت ، امکانات و نیروی انسانی برقراری نظام کیفیت در حد لازم در واحد پرداخت تمام هزینه های قانونی / پرداخت کارمزد خدماتی نتایج آزمون پرسشنامه اطلاعات فنی - Layout پرسشنامه اطلاعات فنی - opc دارا بودن آزمایشگاه یا مدارک مبنی بر عقد قرارداد - فهرست لوازم آزمایشگاه دارا بودن آزمایشگاه یا مدارک مبنی بر عقد قرارداد - قرارداد با آزمایشگاه همکار تصویر امضا شده خلاصه مدارک و درخواست متقاضی</p>	<p>قوانین و مقررات بالادستی</p>	<p>وظایف اصلی سازمان ملی استاندارد (مصوبه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور دیماه ۱۳۹۱) (معاونت توسعه مدیریت سرمایه انسانی رئیس جمهور))</p>
<p>۵- جزئیات خدمت</p>	<p>امار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارایه خدمت: تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان</p>	<p>حدوداً ۲۰,۰۰۰ واحد خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال باتوجه به طیف وسیع فراورده ها و زمان بر بودن نتیجه آزمون زمان مشخصی نمی توان در نظر گرفت <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه، حداقل چهار بار بازرسی و نمونه برداری در سال بار در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال مبلغ (مبالغ) ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال</p>	<p>پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>۶- نحوه دسترسی به خدمت</p>	<p>مراحل خدمت در مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>	<p>نوع ارائه الکترونیکی غیرالکترونیکی</p>	<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن http://isom.isiri.org.ir نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: رسانه ارتباطی خدمت اینترنی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (یادکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نیبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/></p>

	در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)				
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/> مراجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی				
	مرحله تولید خدمت (فرآیند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ایترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> ایترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)				
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/> مراجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی				
	در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)				
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/> مراجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی				
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (ارتباطی اطلاعاتی در دستگاه)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
	سیستم تدوین استاندارد	کد و نام استاندارد های ملی	برخط online	دستی (Batch)		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاه ها	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سازمان ثبت احوال (جهت استعلام کد ملی و شناسه ملی - در دست اقدام)	استعلام کد ملی و شناسه ملی				<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده
						<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده

[NK Commented]: لطفا این قسمت تکمیل شود.

[s Commented]: این امر هم اکنون به صورت الکترونیکی استعلام نمی شود. فقط اطلاعات در سامانه ورود اطلاعات می گردد.

<input type="checkbox"/> دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/> مراجعه کننده							
۱- درخواست توسط متقاضی							
۲- بررسی مدارک توسط کارشناس							
۳- نمونه بازرسی و برداری							
۴- آزمایشگاه							
۵- تایید فورم های آزمون توسط کارشناس							
۶- تایید توسط رئیس اجرا							
۷- تایید توسط کارشناسان ستاد							
۸- کمیته علائم در استان							
۹- گرفتن شماره استاندارد از ستاد							
۱۰- چاپ پروانه استاندارد							
تمدید پروانه:							
۱- درخواست توسط واحد تولیدی							
۲- بررسی سوابق حداقل چهار بار بازرسی و نمونه برداری و آزمون در طول یک سال							
۳- تایید توسط کارشناس							
۴- تایید توسط رئیس اجرا							
۵- تایید قسمت مالی							
۶- تایید معاون فنی							
۷- چاپ پروانه استاندارد و تمدید یک سال تاریخ پروانه							
۸- امضاء مدیر کل استان							
							۹- معاونین فرایندهای خدمت

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
-------------------------------------	-------	----------------	-------------

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 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.

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.

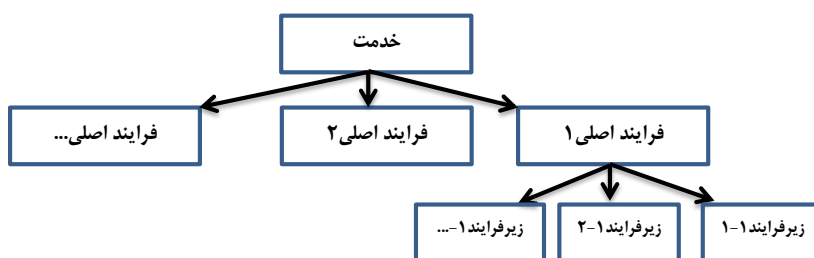
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 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 اجرایی می باشد.

[NK Commented]: لطفا این جدول تکمیل شود.

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			مراجعه ناظر	زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
							حقیقی	حقوقی	دولتی			فرآیند صدور مجوز	مستند مشترک *	
۱	صدور پروانه کاربرد علامت استاندارد	صدور				۱۰۰۰۰۰۰	*	*			۱۰ روز	*		
۲		تمدید				-	*	*						
۳		اصلاح				-	*	*						
۴		لغو				-	*	*						

* 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