

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

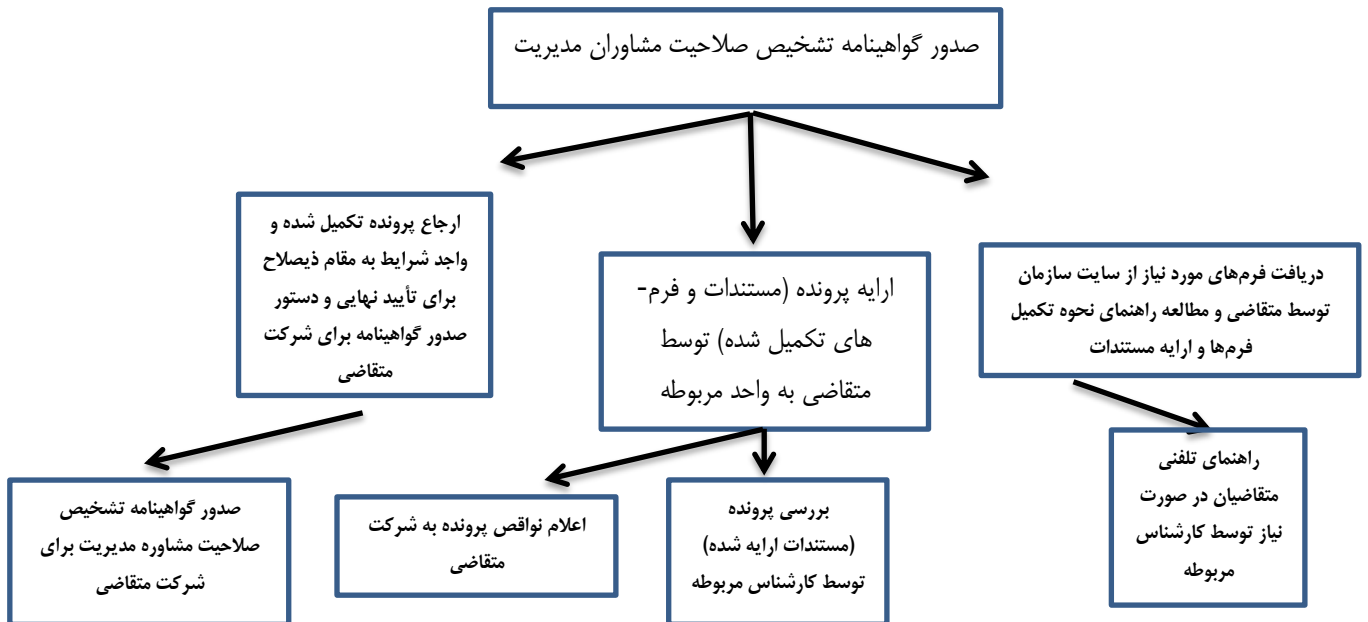
۱- عنوان خدمت: صدور مجوز و تأیید صلاحیت مشاوران خدمات		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تکمیل می‌شود.)	
مدیریت			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان اداری و استخدامی کشور		
	نام دستگاه مادر: سازمان اداری و استخدامی کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت صدور گواهینامه خدمات مشاوره مدیریت برای متقاضیان دریافت گواهینامه		
	نوع خدمت	نوع مخاطبین	<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)
			- اشخاص حقیقی - حقوقی (غیردولتی)
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input 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 type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	- مطالعه راهنمای دریافت تشخیص صلاحیت در حوزه خدمات مشاوره مدیریت توسط متقاضیان - دریافت فرم های لازم از سایت سازمان - تکمیل فرم ها و ارائه مستندات مورد نیاز	
	قوانین و مقررات بالادستی	آئین نامه تشخیص صلاحیت مشاوران موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶۳۷/ت/۲۸۴۳۷ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۰۴/۲۳ هیأت محترم وزیران	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: تواتر تعداد بار مراجعه حضوری	
... خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	
		شماره حساب (های) بانکی	
		پرداخت بصورت الکترونیک	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="http://www.aro.gov.ir">www.aro.gov.ir</a>			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
ذکر ضرورت مراجعه حضوری			



دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>						
دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>						

۱- دریافت فرم‌های مورد نیاز از سایت سازمان توسط متقاضی و مطالعه راهنمای نحوه تکمیل فرم‌ها و ارایه مستندات	۹- عناوین فرایندهای خدمت
۲- راهنمای تلفنی متقاضیان در صورت نیاز توسط کارشناس مربوطه	
۳- ارایه پرونده (مستندات و فرم‌های تکمیل شده) توسط متقاضی به واحد مربوطه	
۴- بررسی پرونده (مستندات ارایه شده) توسط کارشناس مربوطه	
۵- اعلام نواقص پرونده به شرکت متقاضی	
۶- ارجاع پرونده تکمیل شده و واجد شرایط به مقام ذیصلاح برای تأیید نهایی و دستور صدور گواهینامه برای شرکت متقاضی	
۷- صدور گواهینامه تشخیص صلاحیت مشاوره مدیریت برای شرکت متقاضی	

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: خانم عذاری	تلفن: ۲۱۸۷	پست الکترونیک:	واحد مربوطه:
--	------------	----------------	--------------

## توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده ۲ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۰ دستگاه‌های اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان اداری و استخدامی 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 آیین‌نامه مذکور ارسال می‌گردد.

**خدمت:** مجموعه‌ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهد.

**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 اداری و استخدامی کشور به خدمت اختصاص داده می‌شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

**نام دستگاه اجرایی:** نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه‌دهنده خدمت

**نام دستگاه مادر:** نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاه‌های اجرایی

**شرح خدمت:** شامل یک تعریف کامل از خدمت می‌باشد.

**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 می‌شود.

**نوع مخاطبین:** دسته‌بندی نوع مخاطبین مانند دانشجوی، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، ناوایان، 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 بهره‌مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی‌شود.
- **تصدی‌گری:** خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

**سطح خدمت:**

- **ملی:** خدمتی است که به کل آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می‌شود.
- **منطقه‌ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی برحسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می‌گردد.
- **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاه‌های مربوط ارائه می‌گردد.
- **شهری:** خدمتی است که دستگاه‌های متولی در سطح یک شهر ارائه می‌کنند.
- **روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاه‌های مربوط ارائه می‌گردد.

**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 می‌شود. این رویداد می‌تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت‌گیرنده، 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 کانال های ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

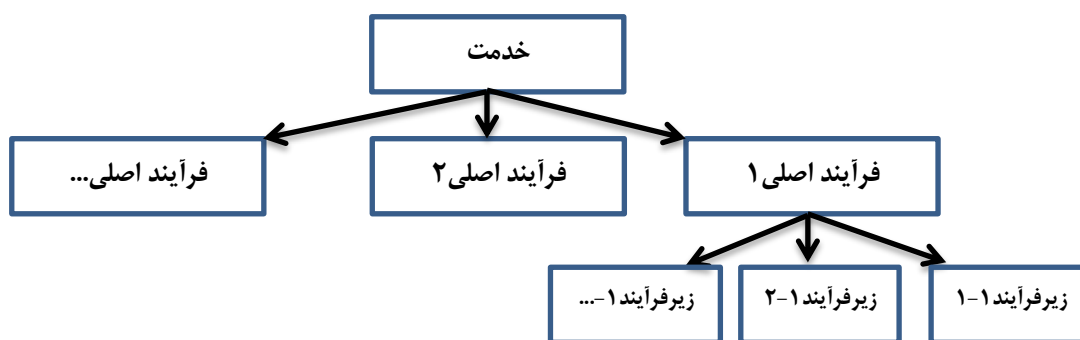
**آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:** در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

**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 غیرالکترونیکی (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 غیرالکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

**عناوین فرآیندهای خدمت:** هر خدمت مجموعه ای از فرآیندها می باشد. فرآیندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرآیندهای اصلی و زیرفرآیندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.



**نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت:** نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرآیندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیت های کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرآیندها 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 دستگاههای اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرآیند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاههای 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.

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه / سازمان اداری و استخدامی کشور

فرم شماره یک

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
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی			مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
	-		فرآیند صدور گواهینامه به تکمیل بودن مستندات ارایه شده از سوی متقاضی بستگی دارد			-					۲ سال	-مطالعه راهنمای دریافت تشخیص صلاحیت در حوزه خدمات مشاوره مدیریت توسط متقاضیان -دریافت فرمهای لازم از سایت سازمان -تکمیل فرمها و ارایه مستندات مورد نیاز	آیین نامه تشخیص صلاحیت مشاوران موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶۳۷/ت ۲۸۴۳۷ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۰۴/۲۳ محترم وزیران	صدور	صدور گواهینامه تشخیص صلاحیت مشاوران مدیریت	۱
														تعمیر		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