

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

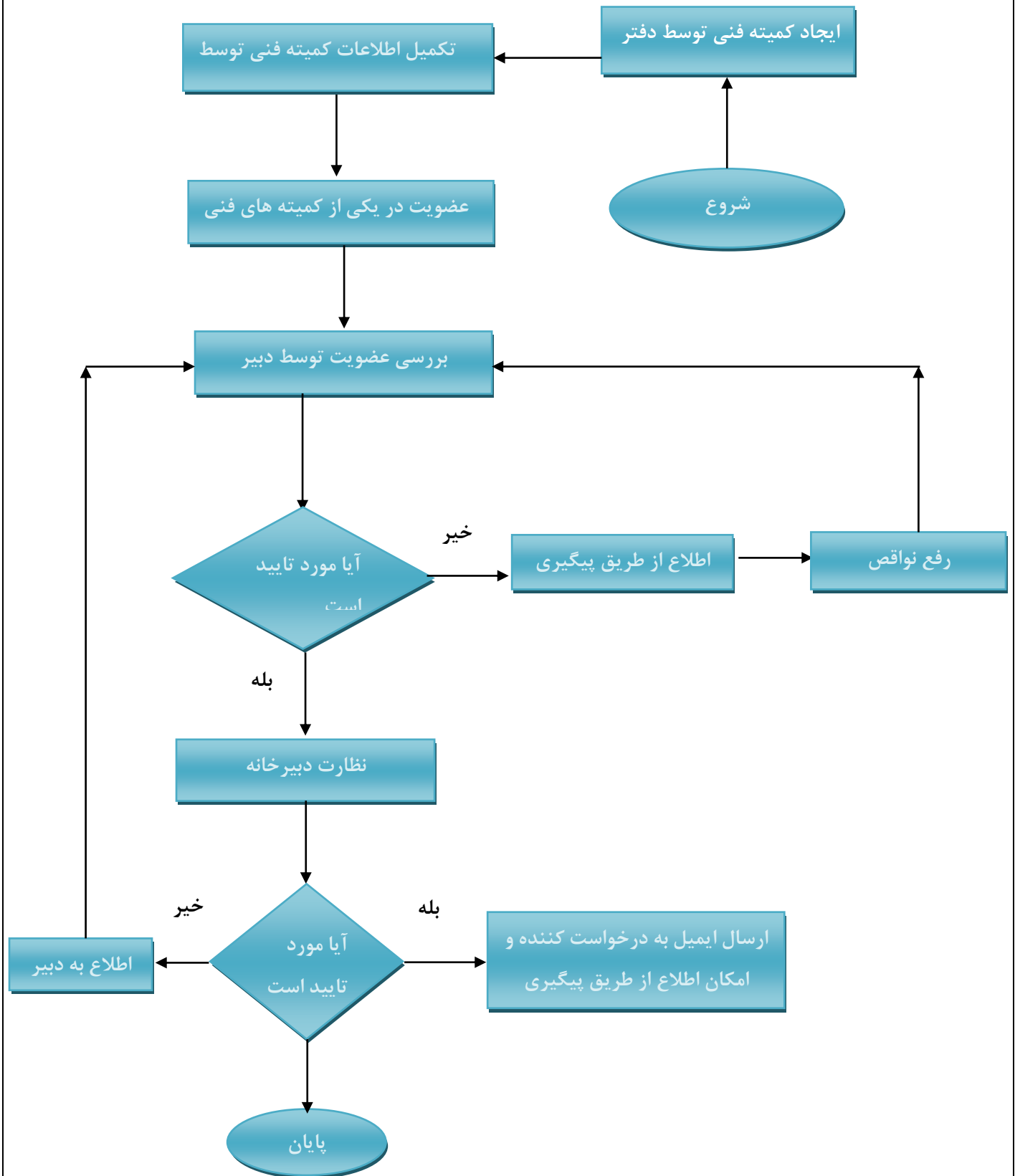
۱- عنوان خدمت: تدوین استاندارد ملی و مشارکت در استانداردهای بین المللی		۲- شناسه خدمت: ۱۰۰۳۱۴۵۵۰۰۰	
نام دستگاه اجرایی: معاونت تدوین و ترویج استاندارد استان		۳- ارائه دهنده خدمت	
نام دستگاه مادر: سازمان ملی استاندارد ایران			
شرح خدمت		۱. تدوین استانداردهای ملی ۲. مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی (CODEX, IEC, ISO, OIML)	
نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	مراکز علمی و تحقیقاتی، دانشجویان، اساتید، بازنشستگان، عموم مردم، دستگاه های عمومی، دستگاه های اجرایی و ...	بازرسی
ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی	<input type="checkbox"/> تصدی گری	
سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی	<input type="checkbox"/> منطقه ای	<input type="checkbox"/> استانی
رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد	<input checked="" type="checkbox"/> آموزش	<input checked="" type="checkbox"/> سلامت
	<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری	<input type="checkbox"/> بیمه	<input type="checkbox"/> ازدواج
	<input type="checkbox"/> ثابت مالکیت	<input type="checkbox"/> تامین اجتماعی	<input type="checkbox"/> کسب و کار
	<input type="checkbox"/> سایر	<input type="checkbox"/> وفات	<input type="checkbox"/> سایر
نحوه آغاز خدمت	<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت	<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص	<input type="checkbox"/> تعداد رویدادی مشخص
	<input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه	<input type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	پروانه کارشناسی استاندارد (در حوزه استاندارد ملی) گواهی عضویت در کمیته های بین المللی (در حوزه استاندارد بین المللی)		
قوانین و مقررات بالادستی	آخرین دستورالعمل ها، روش های اجرایی و آیین کارهای مصوب در سازمان ملی استاندارد		
آمار تعداد خدمت گیرندگان	خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/> تدوین استاندارد ملی: حدود ۱۷۰۰ دبیر تدوین استاندارد در سال مشارکت در استانداردهای بین المللی: حدود ۴۰۰ مشارکت آموزش: حدود ۱۷۰۰۰ مدیر کنترل کیفیت		
جزئیات خدمت	تدوین استاندارد ملی: یک سال مشارکت در بین الملل: شش ماه آموزش: انجام فرآیند یک سال		
تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/>		
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغه)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	-		<input type="checkbox"/>
	-		<input type="checkbox"/>
	-		<input type="checkbox"/>
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	<a href="http://ison.isiri.org.ir">http://ison.isiri.org.ir</a>		
نحوه دسترسی خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه جامع استانداردسازی		
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	

				<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر (تماس با کارشناسان دفتر تدوین)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله اطلاع رسانی خدمت
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: (مشاوره حضوری)		در صورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		در صورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		مراجعه حضوری نزد کارشناسان مستقر در سازمان		در صورت مراجعه حضوری		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: تشکیل جلسات متعدد		در صورت مراجعه حضوری		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت
استعلام	استعلام الکترونیکی	فیلدهای موردتبادل		نام سامانه های دیگر		۷- ارتباط مستقیم سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	
غیر الکترونیکی	دسته ای (Batch)	برخط Online	استانداردهای ملی تدوین شده و استانداردهای بین الملل	سامانه نظارت بر اجرای استاندارد			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	استانداردهای ملی تدوین شده و استانداردهای بین الملل	سامانه تایید صلاحیت			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	استانداردهای ملی تدوین شده و استانداردهای بین الملل	سامانه اندازه شناسی، اوزان و مقیاس ها			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	استانداردهای ملی تدوین شده و استانداردهای بین الملل	سامانه شهربازی			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	استانداردهای ملی تدوین شده و استانداردهای بین الملل	سامانه آموزش			
۸	۱	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های	فیلدهای	مبلغ (در صورت)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی

است، استعلام توسط:	دسته‌ای (Batch)	برخط online	پرداخت (هزینه)	موردتبادل	دستگاه دیگر	
دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		متون استانداردهای تصویب و تأیید شده		کلیه سازمان ها
دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

بخش تدوین استانداردهای ملی	
ثابت درخواست عضویت در تدوین	۹- معاونین فرایندهای خدمت
تایید درخواست عضویت توسط رابطین	
ثبت پیشنهاد تدوین استاندارد	
طرح در کمیته برنامه ریزی و تأیید آن	
بستن قرارداد تدوین و ابلاغ آن به دبیر	
برگزاری جلسات اولیه، فنی، نهایی و کمیته ملی	
ارسال برای چاپ و اطلاع رسانی	

تدوین استانداردهای بین المللی	
۱- ثبت اطلاعات کمیته توسط دبیرخانه پر می شود	۹- معاونین فرایندهای خدمت
۲- ثبت جزئیات کمیته که توسط دبیر کمیته پر می شود	
۳- گزارش گیری دبیر	
۴- گزارش گیری دفتر مطالعات تطبیقی و ...	
۵- upload کردن مدارک و اسناد قابل بررسی توسط اعضاء	
۶- نظردهی و تایید دبیر	
۷- تایید اصلی دفتر مطالعات تطبیقی و ...	
۸- نظرسنجی اعضاء و دبیر (CHATROOM)	
۹- درخواست عضویت اعضاء که قابل مشاهده برای عموم مردم است	



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

پروانه کارشناسی استاندارد

۹- عنوان  
وابستگی

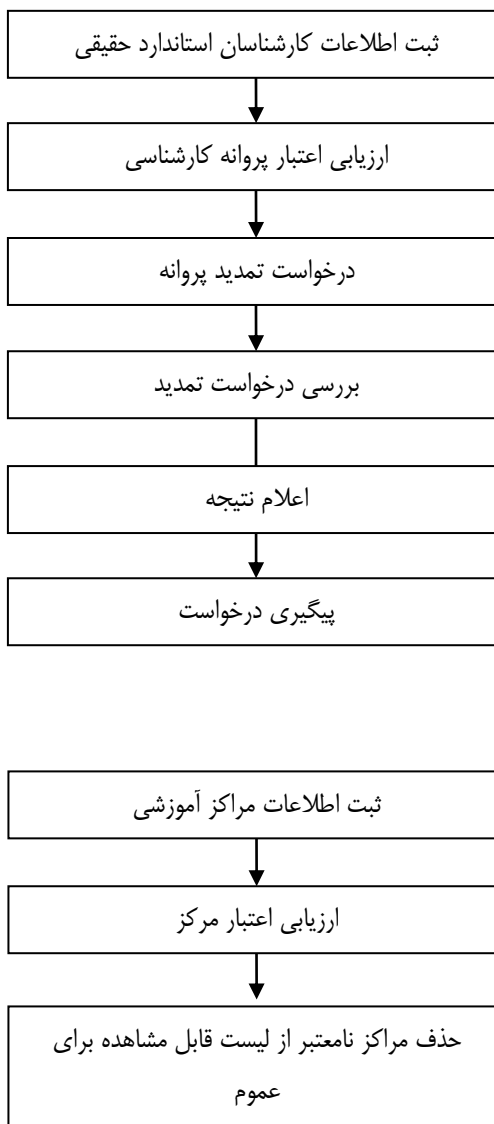
۱- صدور، تمدید، ابطال و تعلیق پروانه کارشناسی استاندارد حقیقی

۲- ارزیابی اعتبار مراکز آموزشی همکار سازمان

۳- ثبت مراکز معتبر جدید

....

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت (کارشناسان استاندارد حقیقی و مراکز آموزشی همکار)



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

## 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 ریزیکشور 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 آحاد 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 (مثلاً 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.

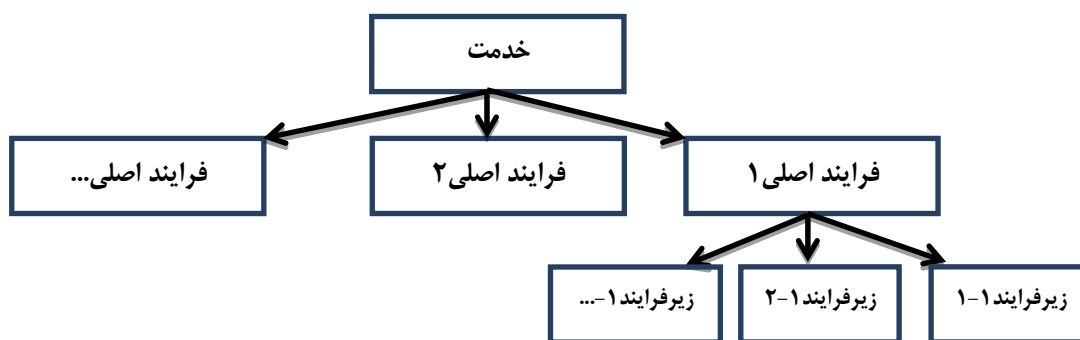
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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.



لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه / سازمان .....

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							
در دست اقدام جهت نیکی شدن	*		از زمان تکمیل مدارک حدود ۶۰ روز	معاونت نظارت بر اجرای استاندارد سازمان		*					۳ سال	صدور: ۱- نامه استناد به بند قانونی از اداره استاندارد استانی ۲- فرم اخذ پروانه کارشناسی ۳- تصویر صفحه اول شناسنامه ۴- تصویر کارت ملی ۵- تصویر آخرین مدرک تحصیلی ۶- سوابق فعالیت شغلی ۷- گواهی سوپیشنه تمدید: مدارک فوق به انضمام اصل پروانه کارشناسی بطلل شده	آیین نامه موضوع ماده ۱۵ قانون سازمان ملی ایران	صدور و تمدید	پروانه کارشناسی استاندارد	۱

\* 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 استعلام شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					سایر ***	موارد استعلام با ذکر نام **		
										۱
										۲
										۳
										۴
										۵
										۶
										۷
										۸

\*\* نام استعلام در توضیحات درج شود

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