

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
در مرحله ارائه خدمت		الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل			
	سامانه یکپارچه مدیریت اراضی مستغلات	مشخصات قطعه مشخصات جغرافیایی و متن مصوب			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی
	بنیاد شهید و امور ایثارگران	شبکه دولت	معرفی نامه		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: ☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	دستگاههای حمایتی	شبکه دولت	معرفی نامه		☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین	۱- معرفی نامه از دستگاه مربوطه (بنیاد شهید و امور ایثارگران - بهزیستی - کمیته امداد)				
	۲- بررسی سابقه مالکیت برابر قوانین				

۳- امکان سنجی و تعیین زمین جهت واگذاری			
۴- در صورت نیاز ارجاع به کارشناس رسمی دادگستری			
۵- طرح موضوع در هیات نمایندگی و تایید نحوه واگذاری			
۶- تسویه حساب مالی و تنظیم قرارداد واگذاری			
۷- اجرای مفاد قرارداد برابر مدت زمان تعیینی			
۸- انتقال سند مالکیت			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
معرفی نامه از دستگاه مربوطه(بنیاد شهید و امورایثارگران-بهبیستی-کمیته امداد) بررسی سابقه مالکیت برابر قوانین امکان سنجی و تعیین زمین جهت واگذاری در صورت نیاز ارجاع به کارشناس رسمی دادگستری طرح موضوع در هیات نمایندگی و تایید نحوه واگذاری تسویه حساب مالی و تنظیم قرارداد واگذاری اجرای مفاد قرارداد برابر مدت زمان تعیینی انتقال سند مالکیت			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:میلاد آبسیه	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: کدیکتایی 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 (G۲C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G۲G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G۲B) 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 درنظر 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.

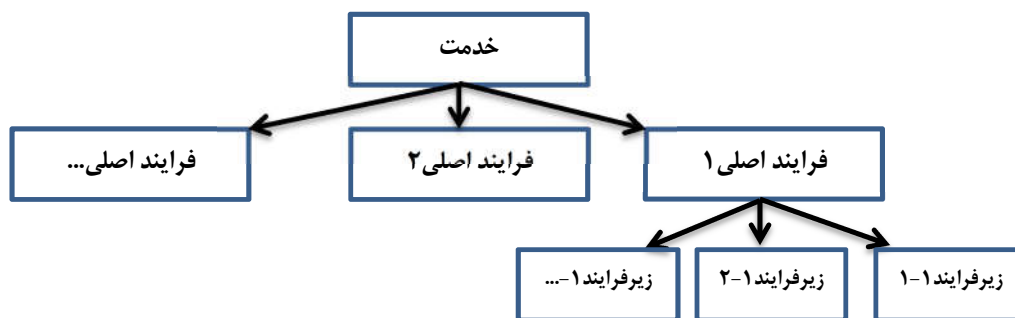
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

ذکر ضروریتهای 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.

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارت راه و شهرسازی - معاونت مسکن و ساختمان

فرم شماره یک

ردیف	عنوان مجوز	نوع مجوز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	مقتضای مجوز					مراجعه ناظر	زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
							حقیقی	حقوقی	دولتی	اختصاصی	مشترک *			الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱			-													
۲																
۳																
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

ردیف	عنوان دستگاه استعمال شونده	نوع فرآیند		مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	زمان انجام کار (روز/ ساعت)	فرآیند مجوز		توضیحات
		موارد استعمال با ذکر نام **	سایر ***					الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
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

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت «عنوان خدمت»

۱. مقدمه

واگذاری زمین به افشار ویژه.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت ارائه شده توسط اداره کل راه و شهرسازی، کیفیت تحویل تامین زمین و مسکن برای افشار ویژه مورد توافق قرار گیرد.

۳. مسئولیت

اداره کل راه و شهرسازی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های واگذاری زمین به افشار ویژه است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد :

اداره کل راه و شهرسازی براساس دستورالعمل و بخش نامه ابلاغی سازمان ملی زمین و مسکن و قوانین مرتبط اقدام لازم در زمینه ارائه خدمت صورت می پذیرد.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی .

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با قیمت تمام شده می باشد.

۶. دوره عملکرد

پس از واگذاری واحد از شرایط قانونی نسبت به انتقال سند مالکیت دائمی اقدام می گردد