

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: واگذاری زمین		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۲۱۵۴۹۰۰۰															
عنوان زیر خدمت: واگذاری زمین به دستگاه دولتی		شناسه زیر خدمت: ۱۵۰۲۱۵۴۹۱۰۱															
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه شهرسازی																
	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی																
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت واگذاری زمین به دستگاه دولتی																
	نوع خدمت ☐ خدمت به شهروندان (G۲C) ☐ خدمت به کسب و کار (G۲B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)																
	ماهیت خدمت ☒ حاکمیتی ☐ تصدی گری																
	سطح خدمت ☐ ملی ☐ منطقه ای ☒ استانی ☐ شهری ☐ روستایی																
	رویداد مرتبط با: ☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☒ سایر																
	نحوه آغاز خدمت ☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...																
	مدارک لازم برای انجام خدمت ۱- ارائه درخواست از دستگاه دولتی-ارائه طرح اعتبار و مصوب																
	قوانین و مقررات بالادستی قانون مرتبط و دستورالعمل و بخش نامه ابلاغی از سوی سازمان ملی زمین و مسکن																
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۲۰ خدمت گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۳۰ الی ۶۰ روز تواتر: ☒ یکبار برای همیشه در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال ☐ کبار تعداد بار مراجعه حضوری: ۸ بار در ماه																
	۵- جزئیات خدمت	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک قیمت منطقه بندی ☐ ☐ ☐															
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن																	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:																	
<table border="1"> <tr> <th>مراحل خدمت</th> <th>نوع ارائه</th> <th>رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> <tr> <td rowspan="4">در مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td rowspan="4">☐ الکترونیکی</td> <td>☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</td> </tr> <tr> <td>☐ پست الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>☐ تلفن گویا یا مرکز تماس</td> </tr> <tr> <td>☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">☒ غیرالکترونیکی</td> <td rowspan="4">در صورت مراجعه حضوری</td> <td>مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی</td> </tr> <tr> <td>جهت احراز اصالت فرد</td> </tr> <tr> <td>جهت احراز اصالت مدرک</td> </tr> <tr> <td>نیود زیرساخت ارتباطی مناسب</td> </tr> </table>			مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ پست الکترونیک	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس	☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☒ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی	جهت احراز اصالت فرد	جهت احراز اصالت مدرک	نیود زیرساخت ارتباطی مناسب
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت															
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)															
		☐ پست الکترونیک															
		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس															
		☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)															
☒ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی															
		جهت احراز اصالت فرد															
		جهت احراز اصالت مدرک															
		نیود زیرساخت ارتباطی مناسب															
۶- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:																
	<table border="1"> <tr> <th>مراحل خدمت</th> <th>نوع ارائه</th> <th>رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> <tr> <td rowspan="4">در مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td rowspan="4">☐ الکترونیکی</td> <td>☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)</td> </tr> <tr> <td>☐ پست الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>☐ تلفن گویا یا مرکز تماس</td> </tr> <tr> <td>☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">☒ غیرالکترونیکی</td> <td rowspan="4">در صورت مراجعه حضوری</td> <td>مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی</td> </tr> <tr> <td>جهت احراز اصالت فرد</td> </tr> <tr> <td>جهت احراز اصالت مدرک</td> </tr> <tr> <td>نیود زیرساخت ارتباطی مناسب</td> </tr> </table>			مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ پست الکترونیک	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس	☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☒ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی	جهت احراز اصالت فرد	جهت احراز اصالت مدرک
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت															
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)															
		☐ پست الکترونیک															
		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس															
		☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)															
☒ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☒ استانی ☒ شهرستانی															
		جهت احراز اصالت فرد															
		جهت احراز اصالت مدرک															
		نیود زیرساخت ارتباطی مناسب															

در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
	☐ غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:			
	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)			
	☐ غیر الکترونیکی	جهت روند واگذاری و تنظیم قرارداد			
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ غیر الکترونیکی			
	☐ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ غیر الکترونیکی			
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل				
	استعلام الکترونیکی آنلاین دسته ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی			
	☐	☐			
نام دستگاه دیگر	مشخصات قطعه و مختصات جغرافیایی و متن مصوبه				
	☐	☐			
	☐	☐			
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی آنلاین دسته ای (Batch)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	اداره درخواست کننده	در خصوص اعلام تقاضا	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	اداره ثبت اسناد	انتقال سند مالکیت	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	☐	☐	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
عناوین	۱- درخواست و ارائه طرح و اعتبار مصوب از سوی دستگاه متقاضی زمین				
	۲- تعیین زمین و نیازسنجی				

۳- استعلام تناسب عدد و باتوجه به طرح مورد ارائه باتوجه به نوع خدمت دستگاه مربوطه			
۴- اخذ مصوبه هیات نمایندگی مبنی برتایید واگذاری			
۵- تسویه حساب مکانی و تنظیم قرارداد واگذاری			
۶- اجرای مفاد قرارداد در مهلت قانونی			
۷- ارائه پایان کار			
۸- انتقال سند مالکیت			
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
درخواست و ارائه طرح و اعتبار مصوب از سوی دستگاه متقاضی زمین تعیین زمین و نیازسنجی استعلام تناسب عدد و باتوجه به طرح مورد ارائه باتوجه به نوع خدمت دستگاه مربوطه اخذ مصوبه هیات نمایندگی مبنی برتایید واگذاری تسویه حساب مکانی و تنظیم قرارداد واگذاری اجرای مفاد قرارداد در مهلت قانونی ارائه پایان کار 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 دانشجوی، 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.

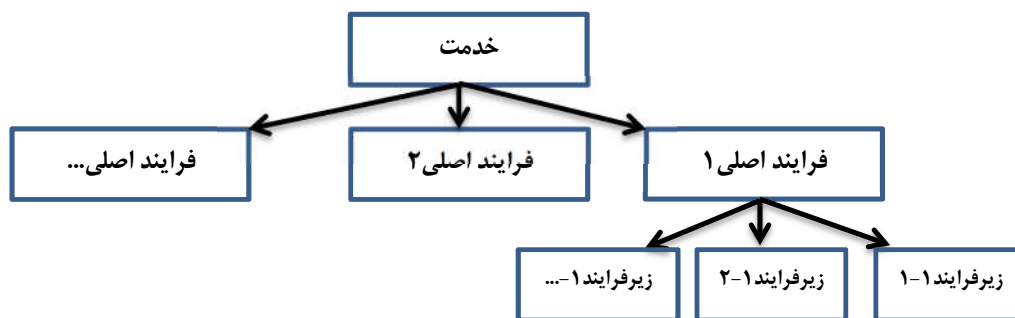
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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.