

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: واگذاری واحدهای ساخته شده به عموم مردم		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۱۱۵۵۰۰۰۰		
عنوان زیر خدمت:		شناسه زیر خدمت:		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه شهرسازی			
	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت			
	واگذاری واحدهای ساخته شده به عموم مردم			
	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: حسب تعهدات سالانه درآمد ابلاغی سازمان ملی زمین و مسکن و اجرای تامین مسکن اقشار ویژه		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	۱- مدارک شناسایی و فرم های مربوط به سپرده شرکت در مزایده		
	قوانین و مقررات بالادستی	قانون مربوطه و دستورالعمل و بخش نامه های صادره از سازمان ملی زمین و مسکن		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
		۱۰۰ خدمت گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال		
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۳۵ الی ۹۰ روز				
تواتر ☒ یکبار برای همیشه				
تعداد بار مراجعه حضوری ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال یکبار				
تعداد بار مراجعه حضوری ۵ بار				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) براساس قیمت کارشناسی روز شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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: Fars.mrud.ir			
	مرحله 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)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه	

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)		اعلام غیر الکترونیکی
		مشخصات قطعه و مشخصات جغرافیایی و متن مصوبه			☒	☐	☐
					☐	☐	☐
		نام سامانه های دیگر			نام سامانه های دیگر		
		فیلدهای موردتبادل			مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		
		اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)			اعلام غیر الکترونیکی		
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	تخمین قیمت	☐	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	اداره ثبت اسناد	انتقال سند مالکیت	☐	☐	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	کانون کارشناسان رسمی دادگستری	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	اعلام غیر الکترونیکی	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:
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	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله درخواست خدمت
	☒ غیرالکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله ارائه خدمت
	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله درخواست خدمت
	☒ غیرالکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله ارائه خدمت
	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله درخواست خدمت
	☒ غیرالکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	☐ پست الکترونیک	در مرحله ارائه خدمت
۹- سایر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	تخمین قیمت	☐	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	اداره ثبت اسناد	انتقال سند مالکیت	☐	☐	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
	کانون کارشناسان رسمی دادگستری	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	اعلام غیر الکترونیکی	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	اعلام غیر الکترونیکی	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:
	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	اعلام غیر الکترونیکی	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:
	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	اعلام غیر الکترونیکی	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:

							☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- انتشار آگهی مزایده در روزنامه کثیرالانتشار و مباحث اداره کل						
	۲- بازگشایی مزایده						
	۳- تسویه حساب مالی و تنظیم قرارداد						
	۴- انتقال سند مالکیت						
	۵-						
	۶-						
	۷-						
	۸-						
	۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت						
انتشار آگهی مزایده در روزنامه کثیرالانتشار و مباحث اداره کل بازگشایی مزایده تسویه حساب مالی و تنظیم قرارداد انتقال سند مالکیت							
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: 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.

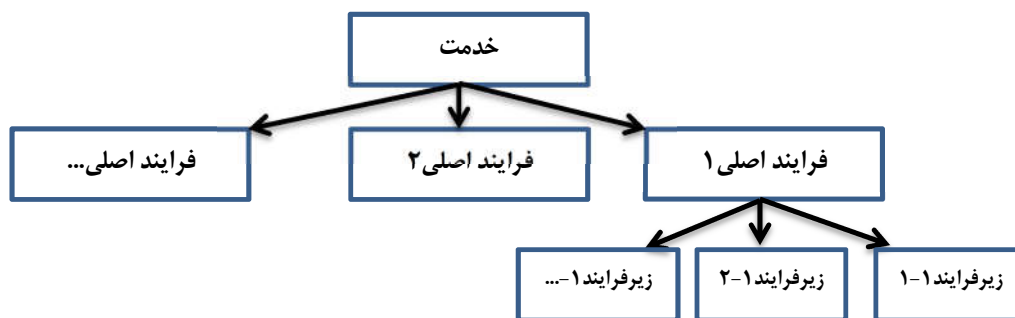
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود.(لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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.