

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:				
مراحل خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (بلاک نوحه دسترسی)
		☒ غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه ☐ ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
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: ☐ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (بلاک نوحه دسترسی)
		☒ غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه ☐ ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (بلاک نوحه دسترسی)
		☐ غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه ☐ ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
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: ☐ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (بلاک نوحه دسترسی)
		☒ غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه ☐ ملی ☒ استانی ☐ شهرستانی جهت احراز اصالت فرد ☒ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی
سایت روزنامه رسمی ج.ا.ایران		روزنامه رسمی شرکت		استعلام غیر الکترونیکی
سایت ثبت معاملات و املاک		اجاره نامه یا سند		استعلام الکترونیکی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکداری)		۸- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکداری)		

☐	☐	☐					
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد نیاز	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی (Batch) online	اگر اعلام غیرالکترونیکی است، اعلام توسط:
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	دستگاه
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	مراجعه کننده
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	دستگاه
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	مراجعه کننده
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	دستگاه
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	مراجعه کننده
۱- مراجعه مدیر عامل شرکت به همراه تفاضا نامه کتبی به سازمان نظام مهندسی ساختمان استان							
۲- کنترل مدارک توسط سازمان نظام مهندسی و تشکیل پرونده							
۳- در صورت نقص مدارک اطلاع به متقاضی جهت رفع نواقص							
۴- در صورت تکمیل ارسال به اداره کل راه و شهرسازی استان							
۵- کنترل مدارک توسط کارشناس اداره کل راه و شهرسازی استان							
۶- در صورت نقص مدرک مرحله ۳							
۷- در صورت تکمیل بازدید از محل شرکت و تجهیزات							
۸- نتیجه بازدید منفی - مرحله ۳							
۹- نتیجه بازدید مثبت چاپ پروانه و امضاء توسط مدیرکل راه و شهرسازی استان							
۱۰- تحویل پروانه به مدیر عامل شرکت							

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: 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/انهاد ... به عنوان ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/موسسه/انهاد ... 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، ناوابان، 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 احاد 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 تسویه 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.

تعدادبار 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.

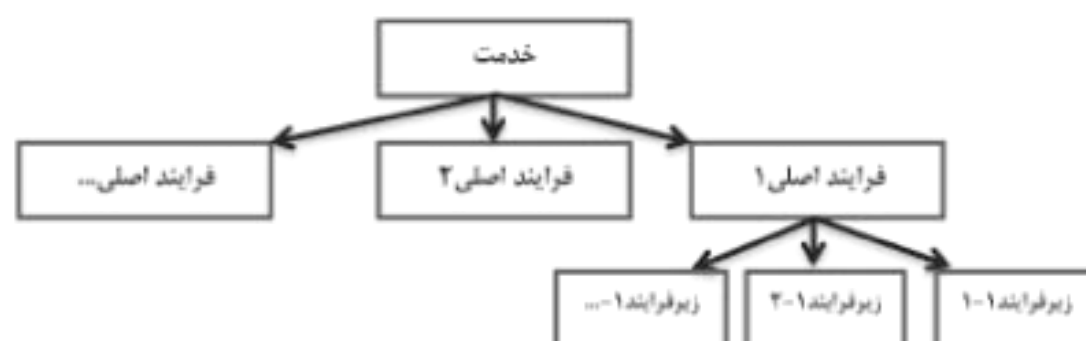
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت).

ذکر ضروریهای 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.

ردیف	عنوان مجوز	نوع مجوز	مستندات قانونی (مصوله، بخشنامه، این نامه)	مدارک مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	مقتضای مجوز				مراجع ناظر	زمان تقریبی فرایند مجوز (روز / ساعت)	فرایند مجوز		توضیحات
							حقیقی	حقوقی	دولتی	انحصاری	مشترک *		الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱	صدور پروانه اشتغال به کار خدمات آزمایشگاهی	صدور	مواد ۳۰ و ۳۲ و قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان مصوب اسفند ماه ۱۳۷۴ و مواد ۱۴، ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۵، ۴ و ۱۶ و ۱۵ آیین نامه اجرائی مصوب ۱۳۷۵ ماده ۲۳ آیین نامه اجرائی	بند ۴ مشخصات خدمات (مدارک لازم)	۶ سال	۳۰۰۰۰۰ ریال						یک ماه		■	
۲		تمدید		- تفصیلاً حساب مالیات - آگهی آخرین تغییرات - تمدید اجاره نامه		۳۰۰۰۰۰ ریال						یک ماه		■	
۳		از نفاذ		- تمدید اجاره نامه - سوابق حرفه ای طبق ماده ۱۱ آیین نامه اجرائی		۳۰۰۰۰۰ ریال						یک ماه		■	
۴		تعطیل یا بطلان													

* اگر مراحل مجوز دارای فرایند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود.

فرم شماره دو

ردیف	عنوان دستگاه اعلام شونده	نوع فرایند		مدت اعتبار	هزینه (ریال)	زمان انجام کار (روز/ ساعت)	فرایند مجوز		توضیحات
		موارد اعلام با ذکر نام **	سایر ***				الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱	روزنامه رسمی	*			*		از سامانه rrk.ir		استعلام روزنامه رسمی شرکت مورد نظر
۲	سامانه ثبت معاملات و املاک	*			*		Iranamlak.ir		استعلام سند یا اجاره نامه شرکت
۳									
۴									
۵									
۶									
۷									
۸									

** نام استعلام در توضیحات درج شود

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