

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

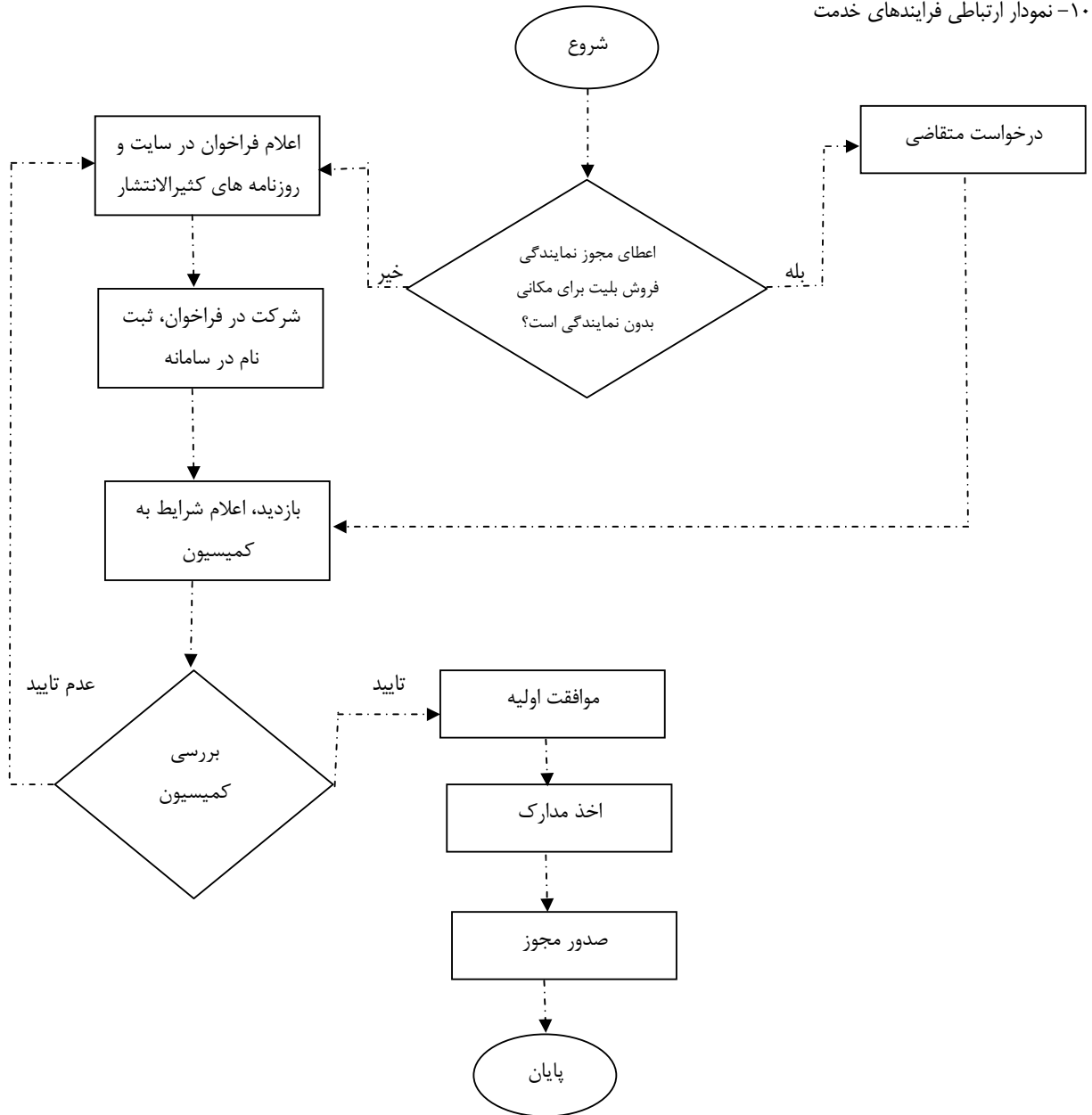
|  |  |                                      |   |
|--|--|--------------------------------------|---|
| ۱- عنوان خدمت: اعطا مجوز نمایندگی فروش بلیت  |  | ۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۱۱۵۳۶۱۰۰           |   |
| ۳- ارائه دهنده خدمت  | نام دستگاه اجرایی: راه آهن جمهوری اسلامی   |                                      |   |
|  | نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهر سازی  |                                      |   |
| ۴- مشخصات خدمت   | شرح خدمت<br>بدینوسیله شرایط احراز نمایندگی فروش بلیط قطار به مراکز درخواست نمایندگی بررسی صورت میپذیرد و اقدامات لازم به جهت دریافت مدارک و راست آزمایی آنها صورت میپذیرد  |                                      |   |
|  | نوع خدمت<br><input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)   |                                      |   |
|  | ماهیت خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی گری   |                                      |   |
|  | سطح خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی   |                                      |   |
|  | رویداد مرتبط با:<br><input type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input type="checkbox"/> سلامت<br><input type="checkbox"/> مالیات<br><input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثبت مالکیت |                                      |   |
|  | نحوه آغاز خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input type="checkbox"/> سایر: ...                                     |                                      |   |
|  | مدارک لازم برای انجام خدمت<br>مجوز های کسب و کار مرتبط با آژانس های مسافرتی  |                                      |   |
|  | قوانین و مقررات بالادستی<br>قوانین و مقررات حمل و نقل مسافری   |                                      |   |
|  | آمار تعداد خدمت گیرندگان<br>۲۰۰+۱۶۰۰ خدمت گیرندگان<br>در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال  |                                      |   |
|  | ۵- جزئیات خدمت   | متوسط مدت زمان ارائه خدمت:<br>یک روز |   |
| تواتر<br><input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (یکبار برای همیشه ثبت اطلاعات آژانس ها و دریافت لوح انجام می گیرد و هم چنین هر سه سال یک بار آژانس ها بایستی برای تمدید مراجعه کنند)<br>... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال |  |                                      |   |
| تعداد بار مراجعه حضوری<br>یک بار   |  |                                      |   |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان<br>مبلغ (مبالغ)<br>برای صدور مجوز ۵,۰۰۰,۰۰۰<br>شماره حساب (های) بانکی ۴۰۰۱۰۶۴۰۰۴۰۰۵۷۴۷ به حساب خزانه دولت<br>پرداخت بصورت الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/>   |  |                                      |   |
| ...  |  |                                      |   |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت   | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن<br><a href="http://www.rai.ir">www.rai.ir</a>   |                                      |   |
|  | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: کمیسیون واگذاری و نظارت بر نمایندگی های فروش بلیت قطار   |                                      |   |
|  | مراحل خدمت   |                                      | نوع ارائه   |
|  | در مرحله اطلاع رسانی خدمت  |                                      | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)<br><input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه |

|  |  |   |  |                           |  |  |  |  |  |
|--|--|---|--|---------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> الکترونیکی            |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:   |  | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی            |  |
|  |  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی            |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |  | در مرحله درخواست خدمت  |  |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:  |  | مراجعه به دستگاه:<br><input checked="" type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |  |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) اتوماسیون اداری   |  | مرحله تولید خدمت<br>(فرایند داخل دستگاه<br>یا ارتباط با دیگر<br>دستگاه ها)   |  |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |  | در مرحله ارائه خدمت  |  |
|  |  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی            |  | دگر ضرورت<br>مراجعه حضوری |  | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:   |  | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی            |  |
|  |  | نام سامانه های دیگر   |  | فیلدهای مورد تبادل        |  | استعلام الکترونیکی<br>برخلاف<br>online<br>دستهای<br>(Batch)  |  | استعلام<br>غیر<br>الکترونیکی   |  |
|  |  | صدای مسافر ۵۱۴۹   |  | شکایت ها                  |  | <input checked="" type="checkbox"/>  |  | <input type="checkbox"/>   |  |
|  |  | سیستم فروش بلیت قطار  |  | کد آژانس                  |  | <input type="checkbox"/>   |  | <input checked="" type="checkbox"/>  |  |
|  |  |   |  |                           |  | <input type="checkbox"/>   |  | <input type="checkbox"/>   |  |
|  |  | نام دستگاه دیگر   |  | فیلدهای<br>مورد تبادل     |  | استعلام الکترونیکی<br>برخلاف<br>online<br>دستهای<br>(Batch)  |  | اگر استعلام غیر الکترونیکی<br>است، استعلام توسط:   |  |
|  |  | سازمان هواپیمایی  |  |                           |  | <input type="checkbox"/>   |  | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده  |  |

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها  
(بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

۸- ارتباط خدمت با سایر  
دستگاههای دیگر

|   |                          |                          |  |  |  |                               |                                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--|--|--|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |  |  | سازمان میراث فرهنگی و گردشگری |                                 |
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |  |  | سازمان حج و زیارت             |                                 |
| ۱- صدور مجوز نمایندگی فروش بلیت   |                          |                          |  |  |  |                               | ۱- عناوین<br>فرآیندهای<br>..... |
| ۲- بررسی کمیسیون  |                          |                          |  |  |  |                               |                                 |
| .....   |                          |                          |  |  |  |                               |                                 |



## 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 (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 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 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.

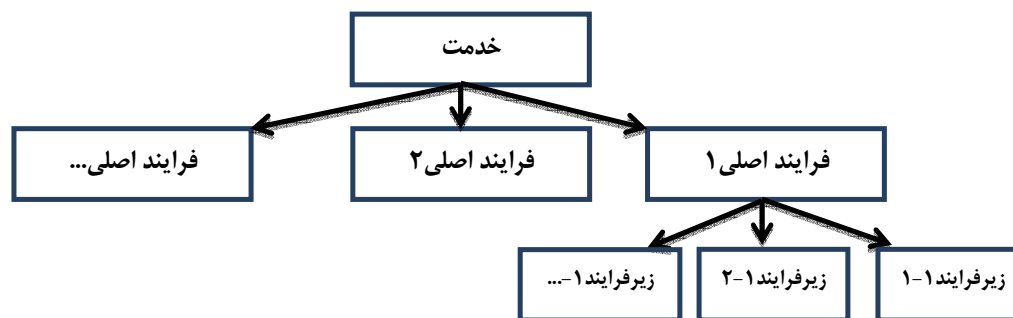
**آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:** در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

**ذکر 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 أخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی می باشد.

فرم شماره یک

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

| توضیحات | فرآیند مجوز    |            | زمان تقریبی<br>فرآیند مجوز<br>(روز/ ساعت) | مراجع<br>ناظر | فرآیند<br>صدور<br>مجوز |         | متقاضی مجوز |       |       | هزینه<br>(ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | مستندات قانونی<br>(مصوبه، بخشنامه،<br>آیین نامه) | نوع مجوز | عنوان مجوز | ردیف |
|---------|----------------|------------|---|---------------|------------------------|---------|-------------|-------|-------|-----------------|------------|-----------------|--|----------|------------|------|
|         | غیر الکترونیکی | الکترونیکی |   |               | مشترک *                | اختصاصی | دولتی       | حقوقی | حقیقی |                 |            |                 |  |          |            |      |
|         |                |            |   |               |                        |         |             |       |       |                 |            |                 |  | صدور     |            | ۱    |
|         |                |            |   |               |                        |         |             |       |       |                 |            |                 |  | تجدید    |            | ۲    |
|         |                |            |   |               |                        |         |             |       |       |                 |            |                 |  | اصلاح    |            | ۳    |
|         |                |            |   |               |                        |         |             |       |       |                 |            |                 |  | لغو      |            | 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

| توضیحات | فرآیند مجوز    |            | زمان انجام کار (روز/ساعت) | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند |   | عنوان دستگاه استعمال شونده | ردیف |
|---------|----------------|------------|---------------------------|--------------|------------|-----------------|------------|---|----------------------------|------|
|         | الکترونیکی غیر | الکترونیکی |                           |              |            |                 | سایر ***   | موارد استعمال با ذکر نام **                       |                            |      |
|         | الکترونیکی     |            | ۱ ماه                     | ۶۰۰۰۰ تومان  | ۱ سال      | اساس نامه       |            | کد ملی شرکت، مشخصات اشخاص حقوقی (مدارک ثبتی شرکت) | راه آهن ج.ا.ا              | 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

