

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

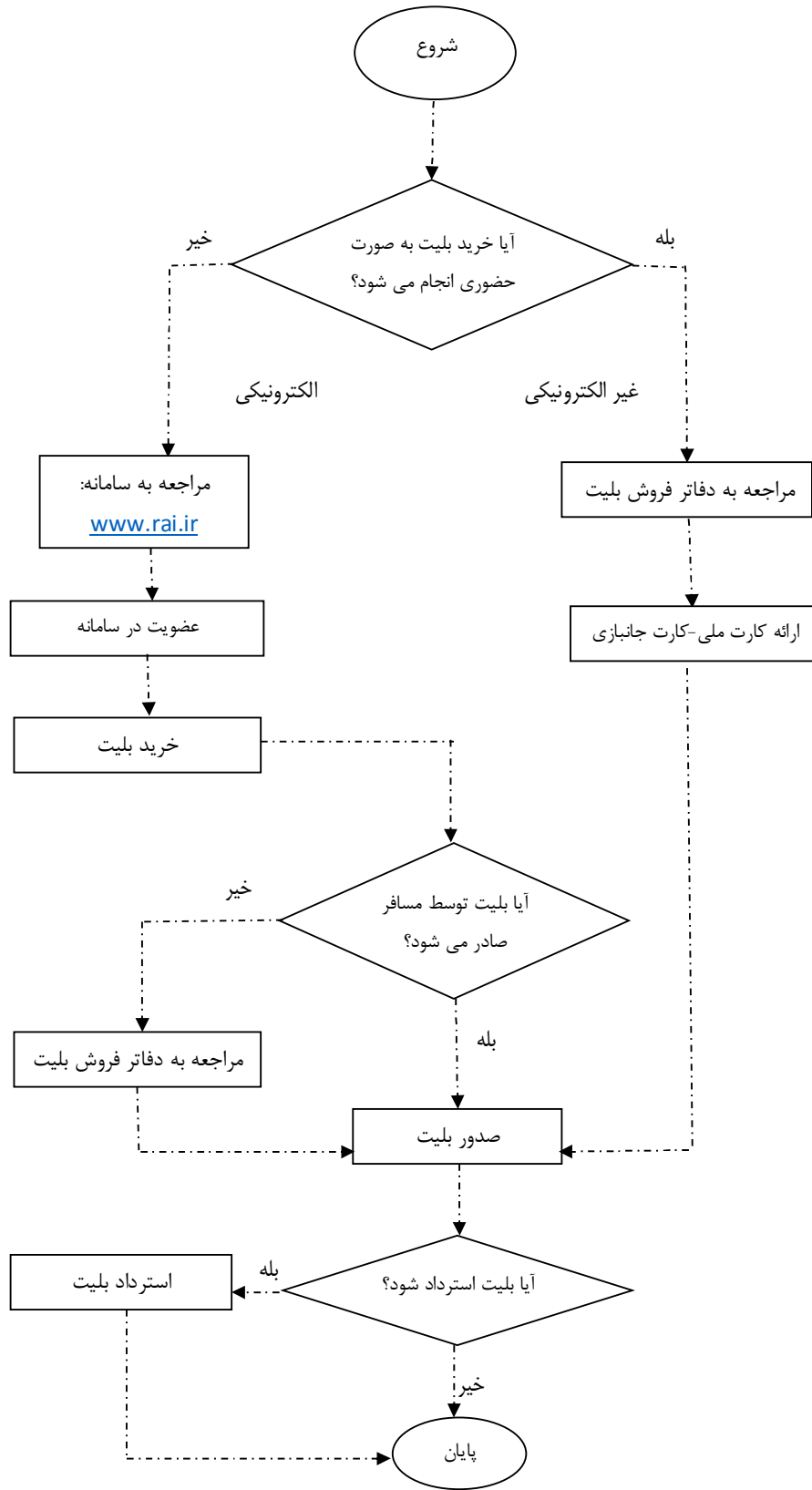
| | | | |
|---------------------------------|---|--|---|
| ۱- عنوان خدمت: فروش بلیت مسافری | | ۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۵۱۵۳۴۱۰۰ | |
| ۳- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: راه آهن جمهوری اسلامی | | |
| | نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهر سازی | | |
| ۴- مشخصات خدمت | شرح خدمت | فروش بلیت قطار | |
| | نوع خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) | مسافران |
| | ماهیت خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری | |
| | سطح خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی | |
| | رویداد مرتبط با: | <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت | |
| | نحوه آغاز خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص | |
| | مدارک لازم برای انجام خدمت | کارت ملی-کارت جانبازی و شهدها | |
| | قوانین و مقررات بالادستی | قوانین حمل و نقل ریلی | |
| | ۵- جزئیات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان: ۲۵ میلیون خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ تا ۱۵ دقیقه تواتر: تعداد مشخصی ندارد. تعداد بار مراجعه حضوری: ۱/۵ بار در سال | در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال |
| | هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی |
| | ۱۲۰۰ ریال | حساب شرکت رجا، | <input type="checkbox"/> |
| | ... | | <input type="checkbox"/> |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن | | |
| | www.rai.ir | | |
| | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: فروش بلیط رجاء و فروش بلیط سفیر | | |
| | مراحل خدمت | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت |
| | در مرحله اطلاع رسانی خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | در مرحله درخواست خدمت | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | | مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | | |
| <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) | | |
| <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | در مرحله ارائه خدمت | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی دکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | | مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | | |
| نام سامانه های دیگر | | فیلدهای مورد تبادل | | استفاده الکترونیکی غیر الکترونیکی |
| اینترنتی (لینک به اداره ثبت احوال) | | کد ملی، نام، نام خانوادگی | | <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> |
| نام دستگاه دیگر | | نام سامانه های دستگاه دیگر | | اگر استفاده غیر الکترونیکی است، استفاده توسط: |
| وزارت راه و شهرسازی | | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده |
| صدای مسافر (۵۱۴۹) | | فیلدهای مورد تبادل | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده |
| شرکت های ذینفع، راه آهن و دفاتر فروش بلیت | | استفاده الکترونیکی آنلاین دسته‌بندی (Batch) | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده |

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

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

| | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------------------------|
| ادارات کل نواحی | | | | | | | | | |
| استانداری کل کشور | | | | | | | | | |
| مجلس شورای اسلامی - هیئت وزیران | | | | | | | | | |
| دادگاه | | | | | | | | | |
| نیروی انتظامی | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | ۹- عناوین فرايندهای خدمت |
| ۱- خرید بلیت | | | | | | | | | |
| ۲- عضویت در سامانه | | | | | | | | | |
| ۳- صدور بلیت | | | | | | | | | |
| ۴- استرداد بلیت | | | | | | | | | |



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 آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
- **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی بر حسب 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.

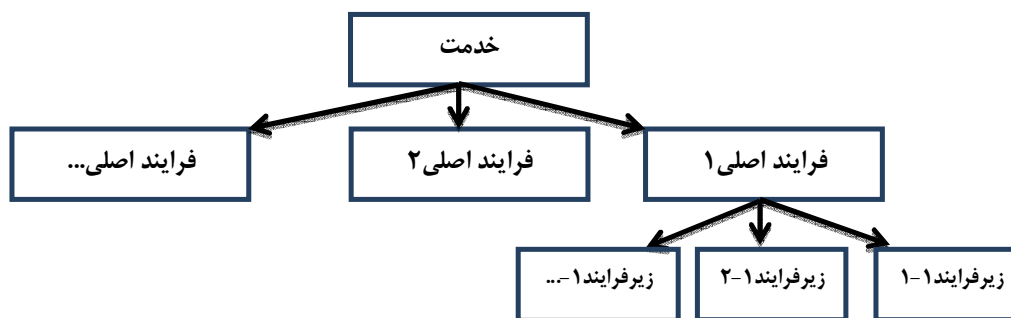
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 اخذ 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 فرآیند مجوز (روز / ساعت) | مراجع ناظر | فرآیند صدور مجوز | | متقاضی مجوز | | | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، 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 استعلام شونده | ردیف |
|---------|-------------|----------------|-----------------------------|--------------|------------|-----------------|------------|---|----------------------------|------|
| | الکترونیکی | غیر الکترونیکی | | | | | سایر *** | موارد استعلام با ذکر نام ** | | |
| | الکترونیکی | | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | شرکت رجا | ۱ |
| | الکترونیکی | | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | شرکت سفیر | ۲ |
| | الکترونیکی | | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، | شرکت مهتاب سیر | ۳ |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|------|--------|--|--------|--|---|------------|---|
| | | | | | | | جنسیت مسافر | | |
| | الکترونیکی | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | شرکت جویار | ۴ |
| | الکترونیکی | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | شرکت سیمرغ | ۵ |
| | الکترونیکی | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | شرکت بنیاد | ۶ |
| | الکترونیکی | برخط | رایگان | | کد ملی | | نوع قطار، نوع بلیت، مشخصات قطار، جنسیت مسافر | وانیا ریل | ۷ |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | ۸ |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|

** نام استعمال در توضیحات درج شود

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