

ضمیمه 1

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت: تهیه، تدوین، انتشار و ارائه آمار و اطلاعات پایه منابع آب به اشخاص حقیقی و حقوقی و ذینفعان صنعت آب		2- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب منطقه ای و شرکت سهامی سازمان آب و برق خوزستان، شرکت توسعه منابع آب و نیرو ایران		
	نام دستگاه مادر: شرکت مدیریت منابع آب ایران		
شرح خدمت		تهیه، تدوین، انتشار و ارائه آمار و اطلاعات پایه منابع آب به اشخاص حقیقی و حقوقی و ذینفعان صنعت آب	
نوع خدمت		<input 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)	
ماهیت خدمت		<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
سطح خدمت		<input 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"/> تولید <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثابت مالکیت	
نحوه آغاز خدمت		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		مراجعه ذینفعان، درخواست کتبی اشخاص حقیقی و حقوقی و ذینفعان صنعت آب	
قوانین و مقررات بالادستی		ماده 46 و 68 قانون برنامه پنجم توسعه، قانون مدیریت خدمات کشوری، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		2 میلیون نفر خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		بستگی به نوع درخواست خدمات	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> حداقل یکبار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		حداقل 2 مرتبه در سال	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) بستگی به نوع خدمت و در صورت پیش بینی در قوانین، بخشنامه ها، ضوابط و آیین نامه ها	
		شماره حساب (های) بانکی شماره حساب در بانک عامل شرکتهای تابعه (اکثر بانک صادرات)	
		پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن www.wrm.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: http://wrbs.wrm.ir			
مرحل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی رسیدگی		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه	

4- مشخصات خدمت

5- جزئیات خدمت

6- نحوه دسترسی به خدمت

				<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی			
مرجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: عدم اطلاع ذینفعان		نگر ضرورت مراجعه حضوری			
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه		<input type="checkbox"/> پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان : سایر(باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله درخواست خدمت	
مرجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		نگر ضرورت مراجعه حضوری			
		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
مرجع به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<input type="checkbox"/> سایر: نبود سیستم یکپارچه و زیر ساخت های لازم		نگر ضرورت مراجعه حضوری			
استعمال غیر الکترونیکی		استعمال الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر	
		برخط online					
		دسته‌ای (Batch)					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		دریافت و پاسخ مکاتبات		اتوماسیون اداری	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		کلیه اقلام اطلاعاتی تخصصی حوضه های آبریز در دو گروه سطحی، زیر زمینی و تجهیزات اندازه گیری وضعیت حوضه های آبریزه مدل سازی روان آب، نقشه باران ایستگاه های هواشناسی و بارندگی و سنجش کیفیت و حجم منابع آب سطحی و زیر زمینی		سیستم مطالعات پایه منابع آب	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		کلیه اقلام مدیریت بهره برداری، منابع و مصارف ایستگاه های اندازه گیری و پایش تاسیسات تامین و توزیع آب		سیستم حفاظت و بهره برداری	
				کلیه اقلام اطلاعاتی تخصصی مورد نیاز مطالعات طرح های منابع آب، ایستگاه های اندازه گیری و پایش حوضه ها		سیستم مدیریت طرحها و پیمانکاران	
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه							

				سیستم مدیریت نیروگاه ها		کلیه اقلام مدیریت بهره برداری ، پیش بینی تولید و وضعیت بهره برداری نیروگاه ها منطبق بر داده های آبی بالادست و تعهدات پایین دست سدو نیروگاه		
9- عناوین فرآیندهای	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل موضوع استعلامات	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی آنلاین دستی (Batch)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	وزارت آموزش و پرورش			درخواست اقلام اطلاعاتی		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
	استانداری			درخواست اقلام اطلاعاتی، نقشه ها و و لایه های اطلاعاتی مکان محور ، مدل های حوضه آبریز ، اطلاعات و آمار منابع آبی و حوضه های آبریز ، ایستگاه های هواشناسی و بارندگی و سنجش کیفیت و حجم منابع آب سطحی و زیر زمینی		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
	سازمان حفاظت از محیط زیست			درخواست اقلام اطلاعاتی، نقشه ها و و لایه های اطلاعاتی مکان محور، مدل های حوضه آبریز ، اطلاعات و آمار منابع آبی و حوضه های آبریز، ایستگاه های هواشناسی و بارندگی و سنجش کیفیت و حجم منابع آب سطحی و زیر زمینی		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
	جهاد کشاورزی			درخواست اقلام اطلاعاتی، مدل های حوضه آبریز ، اطلاعات و آمار منابع آبی و حوضه های آبریز				دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
	صنعت و معدن			درخواست اقلام اطلاعاتی، نقشه ها و و لایه های اطلاعاتی مکان محور ، اطلاعات و آمار منابع آبی و حوضه های آبریز				دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
-------------------------------------	-------	----------------	-------------

توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده 2 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10 دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال 1393 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، ناوایان، 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 بر حسب 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 غیر الکترونیکی 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)

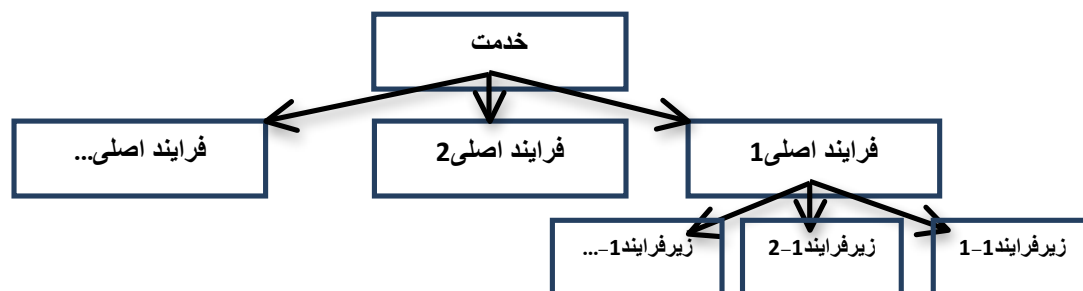
ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری: در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید. این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می سازد.

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 مجموعه‌ای 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 می‌پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می‌بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

شناسنامه مجوزهای صادره

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می‌گردد تکمیل می‌شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده 5 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10،

معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه‌های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می‌کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می‌گردد.

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 می‌باشد.

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

فرم شماره یک

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	رتبه
	الکترونیک	غیر الکترونیک			مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
														صدور		1
														تمدید		2
														اصلاح		3
														لغو		4

* اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره 2 نیز تکمیل شود

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 ***		
										1
										2
										3
										4
										5
										6
										7
										8

*** نام استعلام در توضیحات درج شود

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