

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

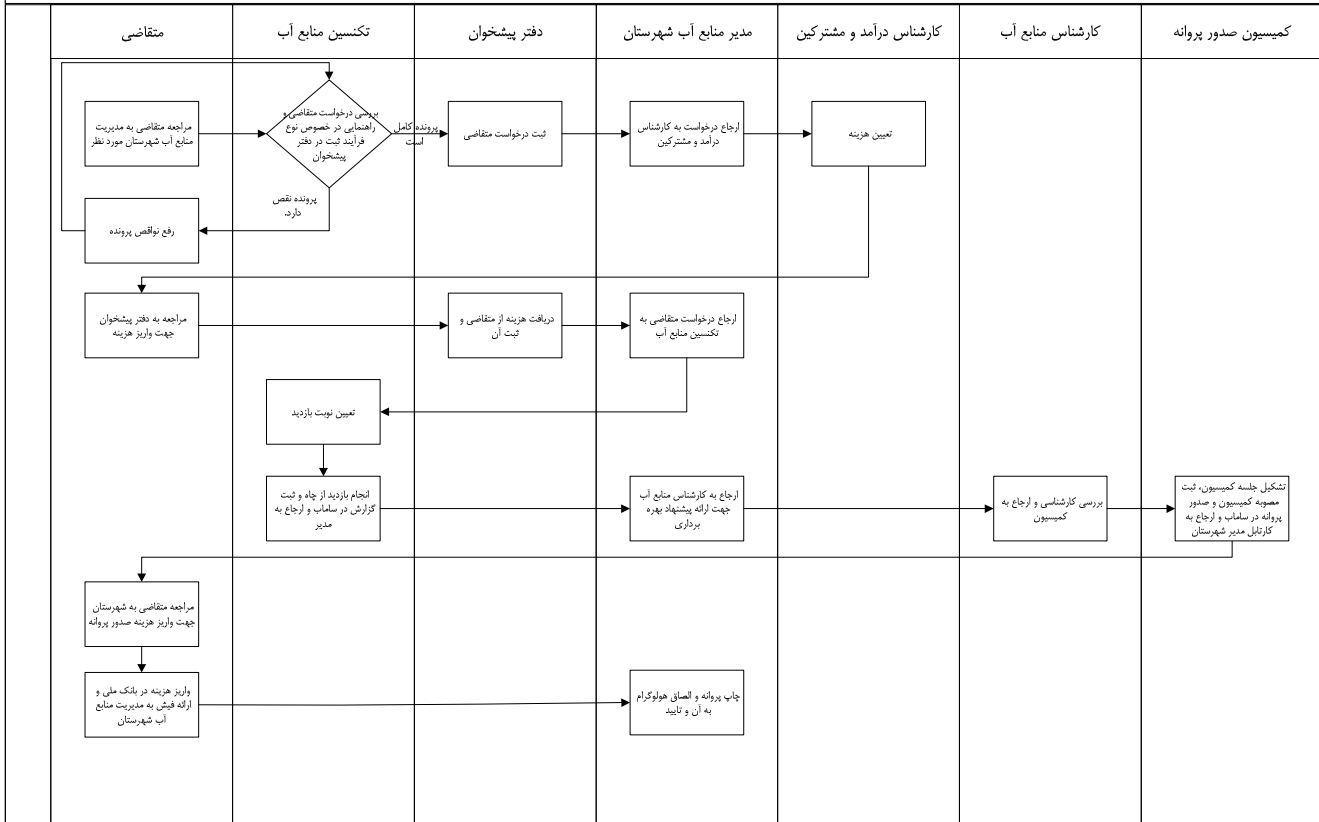
۱- عنوان خدمت: خدمات پس از صدور مجوز بهره برداری از منابع آبی		۲- شناسه خدمت ۱۳۰۲۱۴۴۷۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب منطقه ای همدان		
	نام دستگاه مادر: شرکت مدیریت منابع آب ایران		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت صدور / تمدید و تغییر پروانه بهره برداری از منابع آبی		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	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 checked="" type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثب مالکیت	
		<input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input checked="" type="checkbox"/> وفات	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
		<input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
		مدارک لازم برای انجام خدمت مطابق فرم شماره یک پیوست	
		قوانین و مقررات بالادستی قانون توزیع عادلانه	
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۹۶۷ خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۷۰ روز	
	تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه یک بار <input type="checkbox"/> م فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) ۱,۷۵۴,۹۰۰ ریال شماره حساب (های) بانکی ۷۹۰۱۷۰۰۰۰۰۰۲۱۷۵۲۰۵۶۱۱۰۰۵ پرداخت بصورت الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/>	
		امور آب شهرستان ۷۶۳,۰۰۰ ریال	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://www.hmrw.ir/SC.php?type=component_sections&id=270&sid=39		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ساماب		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه

		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی <input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: شماره ۹۳/۱۰۴/۴۴۶ مورخ ۹۳/۱۲/۲۷ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر(باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله درخواست خدمت	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی <input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی): دفتر پیشخوان جهت ارائه فیش واریزی - تکمیل پرونده		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: شماره ۹۳/۱۰۴/۴۴۶ مورخ ۹۳/۱۲/۲۷ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر(باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی		دگر ضرورت مراجعه حضوری <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی <input checked="" type="checkbox"/>	
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی آنلاین <input type="checkbox"/> برخط <input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/>	
		اتوماسیون اداری		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		حقوقی و قراردادهای		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		تعرفه و حسابداری درآمد مشترکین		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		سیستم جامع حفاظت و بهره برداری		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای مورد تبادل	
		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی آنلاین <input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/>		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای مورد تبادل	
		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		نام دستگاه دیگر مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) فیلدهای مورد تبادل	

دستگاه مراجعه کننده	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	---		مطابق لیست استعلامات پیوست
دستگاه مراجعه کننده	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	---		
سایر و شرب - صنعتی - کشاورزی مصرف) بخشهای کلیه برای عمیق نیمه و عمیق چاه حفر پروانه تجدید درخواست چاه					
درخواست تمدید پروانه بهره برداری چاه عمیق و نیمه عمیق برای کلیه بخشهای مصرف) کشاورزی - صنعتی - شرب و سایر مصارف)					
درخواست تمدید پروانه کف شکنی و تغییر محل) روش اجرای رسیدگی، فرم درخواست، انجام کارشناسی و صدور پروانه کف شکنی چاه)					
درخواست تغییر نام صاحب پروانه حفر یا بهره برداری					
درخواست لایروبی چاه و کف شکنی چاه					
درخواست تمدید مجوز لایروبی و کف شکنی چاه					
درخواست مجوز برای تغییر کاربری آب چاه					
درخواست چاه جایگزین قنات و چاه بجای چاه					
درخواست تغییر روش حفاری					
درخواست صدور پروانه المثنی					
درخواست تمدید مجوز پیشکاری و لایروبی قنات					
درخواست تمدید مجوز					
تعهد نامه انسداد چاه					
تعهد نامه حفر مجوز گمانه					
درخواست برقی کردن چاه					
درخواست تمدید کارت شارژ کنتور هوشمند آب و برق					
درخواست آزمایش پمپاژ					
درخواست معرفی متقاضیان به سازمان جهاد کشاورزی جهت آبیاری تحت فشار و پوشش انهار					
درخواست تمدید پروانه بهره برداری از آب های سطحی واحدهای آبیاری پروری					
درخواست تمدید پروانه بهره برداری از آب های سطحی واحدهای کشاورزی					
درخواست بازرسی و رسیدگی به شکایات					
درخواست تمدید مجوز بسته بندی آب برای مصارف شرب					
درخواست تغییر مساحت اراضی و اصلاح پروانه بهره برداری					

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

تجدید پروانه بهره برداری



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

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/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.

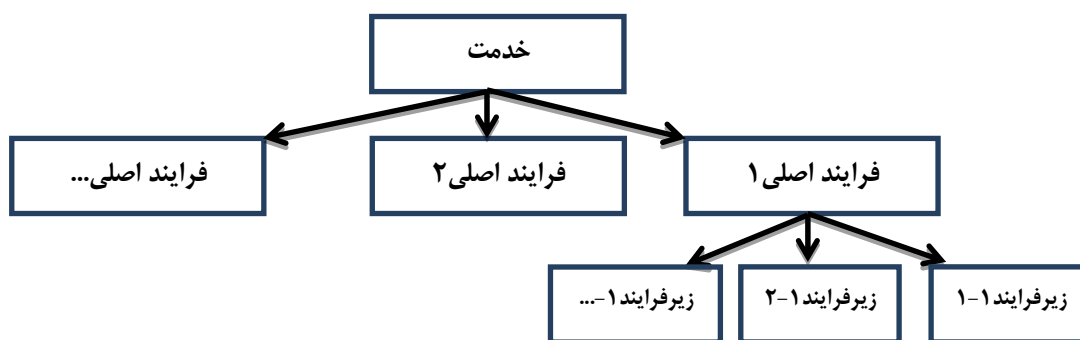
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 (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 اجرائی می باشد.

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	
														تمدید			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 **		
										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