

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: درخواست کاهش آمپراژ		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود) ۱۳۰۳۱۴۶۷۱۰۱		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی			
	نام دستگاه مادر: شرکت توانیر			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت مشترکینی که درخواست کاهش آمپراژ انشعاب آمپری را دارند، می توانند به شکل غیر حضوری خدمت خود را دریافت کنند. این خدمت برای سایر مشترکین به شکل غیر حضوری تعریف نشده است.			
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	☒ تصدی گری ☐ حاکمیتی		
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☒ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☒ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	ارقام اطلاعاتی ورودی شناسه قبض مستندات مورد نیاز: سند احراز هویت (مانند کارت ملی)		
	قوانین و مقررات بالادستی	برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و ...		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان حداقل بیش از نیم میلیون خدمت گیرندگان در: ☐ ماه ☐ فصل ☒ سال متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۱۰ روز تواتر: ☒ یکبار برای همیشه ... بار در ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
		تعداد بار مراجعه حضوری		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق	پرداخت بصورت الکترونیک	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیک			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: eaede.ir این خدمات در حال حاضر به صورت منطقه ای و شهری و شرکتی ارائه می گردد.			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	مطابق توضیحات فوق، لیست کامل آن موجود است		
۷- مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت			

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اعلام استخدام الکترونیکی		استخدام غیر الکترونیکی
	سامانه جامع خدمات مشترکین شرکتهای زیر مجموعه				☒ برخط online دستهای (Batch)		☐
					☐		☐
					☐		☐
					☐		☐
۸- ارتباط خدمت با سایر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام استخدام الکترونیکی ☒ برخط online دستهای (Batch)		اگر اعلام استخدام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:
مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	☒ الکترونیکی		☐ پست الکترونیک		☐ ارسال پستی		
	☒ الکترونیکی		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس		☐ پیام کوتاه		
	☒ الکترونیکی		☐ دفتر پیشخوان		☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان:		
	☒ الکترونیکی		☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		☐ عناوین مشابه دفتر پیشخوان		
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		☐ ایتترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	☒ غیر الکترونیکی		☐ پست الکترونیک		☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	☒ غیر الکترونیکی		☐ مراجعه حضوری		مراجعه حضوری نیازی نیست.		
	☒ الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		
	☒ الکترونیکی		☒ تلفن گویا یا مرکز تماس		☐ ارسال پستی		
مرحله درخواست خدمت	☒ غیر الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)		☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	☒ غیر الکترونیکی		☐ پست الکترونیک		☐ ارسال پستی		
	☒ غیر الکترونیکی		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس		☐ پیام کوتاه		
	☒ غیر الکترونیکی		☐ دفتر پیشخوان		☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: هر شرکت در محدوده ی خود جداگانه اقدام نموده است.		
	☒ غیر الکترونیکی		☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		☐ عناوین مشابه دفتر پیشخوان		

۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- رجوع شود به مستند							
	۲-							
	۳-							
	...							
	املاک و مستغلات		اعراز مالک / مصرف کننده					☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	ثبت شرکتها		اعراز هویت اشخاص حقوقی					☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	Gnuf		تعیین محل					☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	ثبت احوال		اعراز هویت					☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

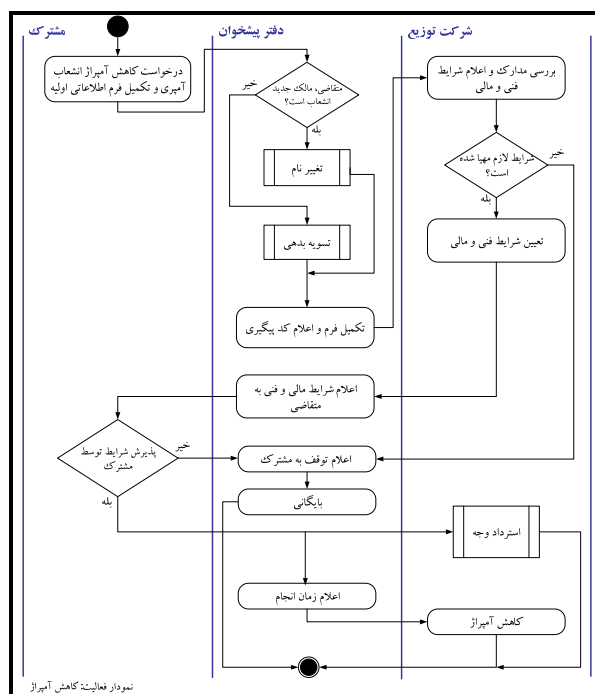
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

فرآیند خدمات : گام‌های لازم در ارایه این خدمت، عبارت است از:

۱. تکمیل فرم و ارایه به دفتر
۲. تایید فرم توسط دفتر
۳. دریافت کد پیگیری
۴. تغییر نام
۵. انجام تسویه بدهی
۶. ارسال مدارک به شرکت توزیع
۷. اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به مشترک (از طریق دفتر)
۸. بایگانی درخواست در صورت عدم موافقت مشترک
۹. اعلام تاریخ کاهش آمپراژ توسط شرکت توزیع
۱۰. کاهش آمپراژ توسط شرکت توزیع

تکته: در صورت غیرهمنام بودن متقاضی و مشترک، قبل از مراحل فوق اجرای رویه تغییر نام الزامی است.

نمودار فعالیت :



اقلام اطلاعاتی خروجی :

- کد پیگیری
- تاریخ بازدید
- تاریخ کاهش آمپراژ

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

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: کدیکنایی 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 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.

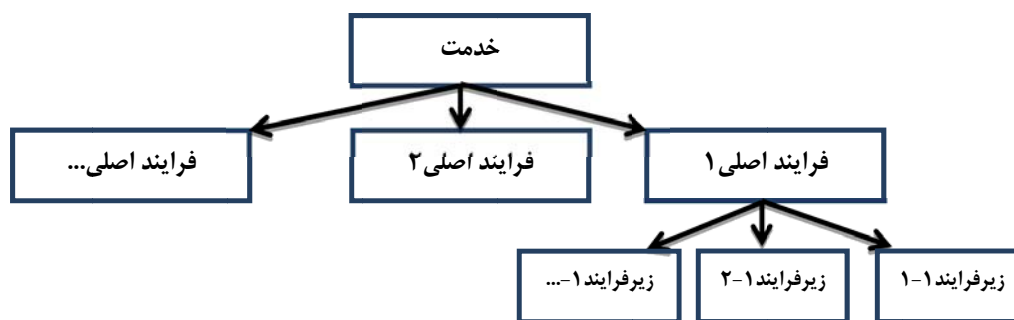
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 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

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

*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					موارد استعمال با ذکر نام ***	سایر ***		
										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