

بسمه تعالی

ضمیمه ۱

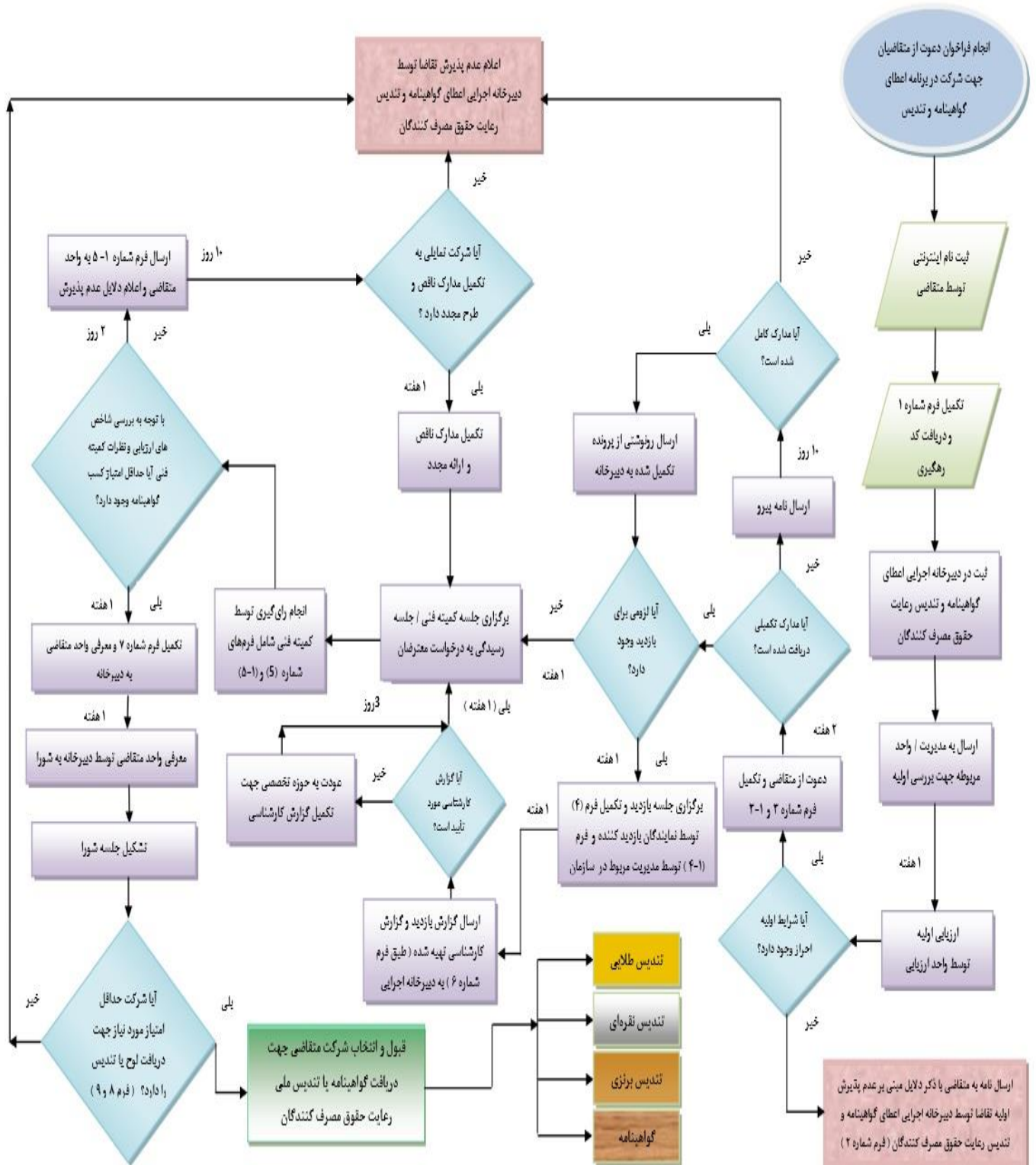
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان		
	نام دستگاه مادر: وزارت صنعت، معدن و تجارت		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت ارزیابی بنگاه های اقتصادی کشور در خصوص میزان توجه به حقوق مصرف کنندگان مطابق شاخص های تعیین شده و اختصاص امتیاز به آن ها و اعطای گواهینامه و تندیس به برگزیدگان		
	نوع خدمت		<input 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 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 checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص
	مدارک لازم برای انجام خدمت		ارایه صورت های مالی، مدارک مربوط به گواهینامه های اخذ شده، میزان تولید و فروش، آمار و مشخصات نمایندگی های سراسر کشور، نشان استاندارد، بهداشت، گواهی ثبت، پروانه بهره برداری، ارائه درخواست رسمی شرکت و ...
	قوانین و مقررات بالادستی		شیوه های اجرایی و دستورالعمل های اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان، قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، قانون نظام صنفی، قانون تجارت، ابلاغیه شماره ۱۰۰۹۶۶ مورخ ۱۳۸۹/۰۵/۰۹ معاون اول رئیس جمهور در خصوص موضوع اصل ۲۷ قانون اساسی
	آمار تعداد خدمت گیرندگان		۳۶۰ خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		طول سال
۵- جزئیات خدمت	تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال
	تعداد بار مراجعه حضوری		۳بار: اول حضور برای ارائه مدرک و تکمیل آن، دوم حضور در کمیته فنی، سوم حضور در شورای عالی مربوطه
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) فرایند ارزیابی بدون هزینه - برگزاری مراسم توسط خود شرکتها انجام می شود
			پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>
			شماره حساب (های) بانکی <input type="checkbox"/>
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
www.cppo.mimt.gov.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مرحله خدمت		نوع ارائه
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی
	رسانه ارتباطی خدمت <input type="checkbox"/> ایترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>
مراجعه به دستگاه:		<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	

سازمان ملی استاندارد				تایید استانداردهای لازم مرتبط و استعلام تخلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
وزارت اقتصاد و دارایی				وضعیت مالیاتی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
وزارت صنعت ، معدن و تجارت				وضعیت پروانه ها و استعلام تخلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان				مشتری مداری و رضایت مندی مشتری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
وزارت کار رفاه و تامین اجتماعی				شاخص های مرتبط	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
اتاق بازرگانی ، صنایع ، معادن و کشاورزی				ضوابط مرتبط	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
۱- ثبت نام از متقاضیان دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان							
۲- بررسی مدارک متقاضیان و تکمیل مدارک							
۳- بررسی کارشناسی پرونده در حوزه های تخصصی							
۴- تشکیل کمیته فنی برای بررسی							
۵- تشکیل جلسه شورا و اعلام نظر نهایی در خصوص امتیاز شرکت متقاضی برای دریافت گواهینامه یا تندیس							

۹- عناوین فرایندهای خدمت

فلوجارت دستورالعمل اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان - ۱۳۹۳



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.

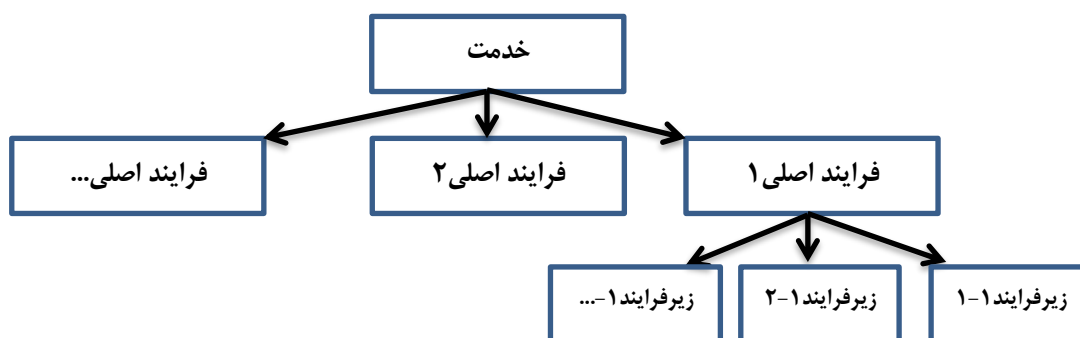
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 (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 اجرائی می باشد.

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولید کنندگان

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	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی			مشتری *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
	*	*	۹ ماه	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان					*	ارزیابی هزینه ای ندارد	یکسال	ارائه صورتهای مالی مربوط به گواهینامه های اخذ شده ، میزان تولید و فروش ، آمار و مشخصات نمایندگی های سراسر کشور ، نشان استاندارد بهداشت ، گواهی ثبت ، پروانه بهره برداری و ...	شبهه های اجرایی و دستورالعمل های اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان ، قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ، قانون نظام صنفی ، قانون تجارت ابلاغیه شماره ۱۳۸۹/۰۵/۰۹ معاون اول رییس جمهور در خصوص موضوع اصل ۳۷ قانون اساسی	صدور	گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان	۱
													تشدید			۲
													اصلاح			۳
در صورت عدم رعایت حقوق مصرف کنندگان گواهینامه یا تندیس از اعتبار ساقط است													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 **		
								معوقات بانکی	بانک مرکزی	۱
								تخلفات اقتصادی	سازمان تعزیرات حکومتی	۲
								پروانه ها	وزارت بهداشت	۳
								نشان استاندارد	سازمان ملی استاندارد	۴
								ورود اطلاعات در سامانه های مربوطه	سازمان حمایت	۵
								به فراخور موضوع	سایر دستگاههای اجرایی	۶
										۷
										۸

** نام استعلام در توضیحات درج شود

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