

بسمه تعالی

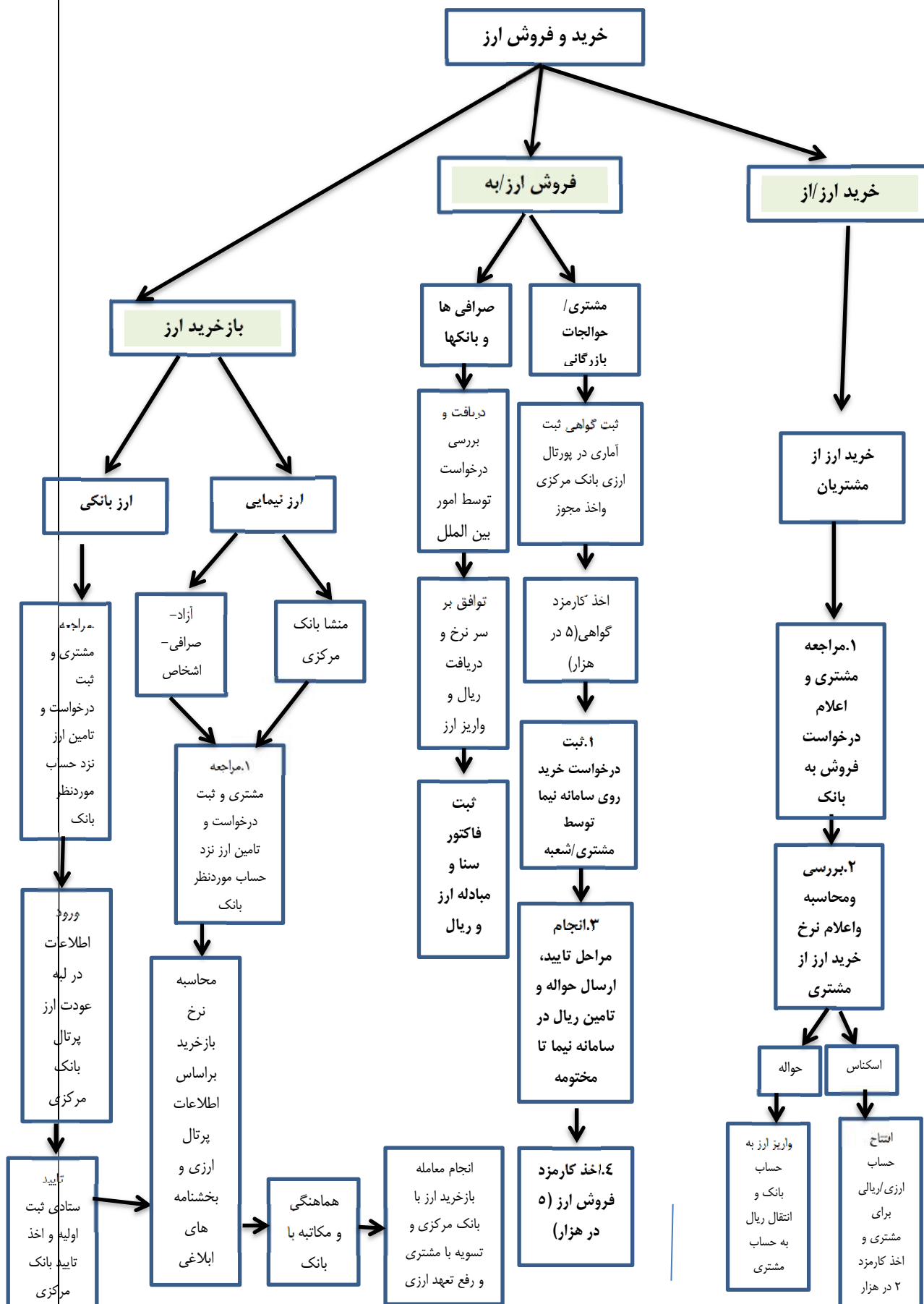
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: خرید و فروش ارز		۲- شناسه خدمت ۱۳۰۱۲۶۳۱۰۰۰ (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: پست بانک ایران		
	نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت انجام معامله خرید ارز در قالب حواله / اسکناس و فروش آن جهت تامین وجه واردات کالا / خدمات به صورت حواله برای مشتریان حقیقی و حقوقی		
	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 type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" 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	<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	قوانین و مقررات بالادستی	- داشتن حساب نزد بانک - ثبت سفارش واردات کالا / خدمت برای فروش ارز به مشتری - مدرک معتبر مربوط به نحوه تامین ارز جهت خرید ارز از مشتری مجموعه مقررات ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا- بخشنامه های بانک مرکزی ج.ا.ا	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: تواتر تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	
	۶- نحوه	۸۰۰۰ .. خدمت گیرندگان <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال بنا بر نوع درخواست و فرایند انجام کار، متغیر می باشد. <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input checked="" type="checkbox"/> بر حسب نیاز مشتری متغیر می باشد در: ماه فصل <input type="checkbox"/> سال متغیر می باشد مبلغ (مبالغ) بر اساس آخرین بخشنامه بانک مرکزی بر حسب نوع سرویس متفاوت می باشد. ... آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن www.postbank.ir	

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		مرحله خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
		در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		<input 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"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		در مرحله درخواست خدمت		غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: از طریق شعب بانک و دفاتر بانکی شهری/روستایی	
		در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		در مرحله ارائه خدمت		غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> <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: شعب و دفاتر خدمات بانکی	
				الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (از طریق نرم افزار جامع و نرم افزار سوئیچ)	
				غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/>		<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b>	
				الکترونیکی <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عنوان مشابیه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
				غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>		<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> <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	
استعلام	استعلام الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر		<input type="checkbox"/> استعلام	

غیر الکترونیکی	دستهای (Batch)	برخط online	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
			online	دستهای (Batch)					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				مبلغ-ارز		سامانه بنکو	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:									
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				نام مشتری، مشخصات ثبت سفارش	پرتال ارزی	بانک مرکزی ج.ا.	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				رفع تعهد ارزی	پورتال بانک مرکزی	گمرک ج.ا.	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				ثبت سفارش	سامانه ثبت سفارش	وزارت صنعت و معدن و تجارت	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				رتبه بندی مشتری	سامانه اطلاعات اعتباری ایرانیان	بانک مرکزی	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				چک برگشتی و تعهدات ارزی در سیستم بانکی	سامانه استعلام بانک مرکزی (چک برگشتی و سمات)	بانک مرکزی	
<p><b>فروش ارز :</b></p> <p>۱- تکمیل فرم درخواست خرید ارز توسط مشتری در شعبه</p> <p>۲- ارائه فرم درخواست خرید به شعبه و سپس ارسال فرم تعیین کارگزار توسط شعبه به اداره بین الملل ( استعلام کارگزاری )</p> <p>۳- تأیید استعلام کارگزاری توسط اداره بین الملل</p> <p>۴- تأیید فروش ارز در سامانه نیما توسط اداره بین الملل</p> <p>۵- اعلام فروش ارز توسط اداره بین الملل به شعبه</p> <p>۶- ثبت اسناد حسابداری مربوطه در شعبه و ارسال به بین الملل</p>									
<p><b>خرید ارز :</b></p> <p>-از مشتری به صورت اسکناس / حواله : مراجعه مشتری به شعبه ارزی ، تکمیل فرم های مربوطه</p> <p>-از صادرکنندگان : طبق فرایند تعیین شده توسط بانک مرکزی در سامانه های سنا</p>									
۹- عناوین فرایندهای خدمت									



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: اداره کل سازمان و بهبود روشها
-------------------------------------	-------	----------------	---

## 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 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 می‌شود. این رویداد می‌تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً 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 می‌کند.

**تعداد بار مراجعه:** تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می‌کند)

**هزینه مستقیم ارائه خدمت:** مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می‌پردازد.

**نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت:** نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

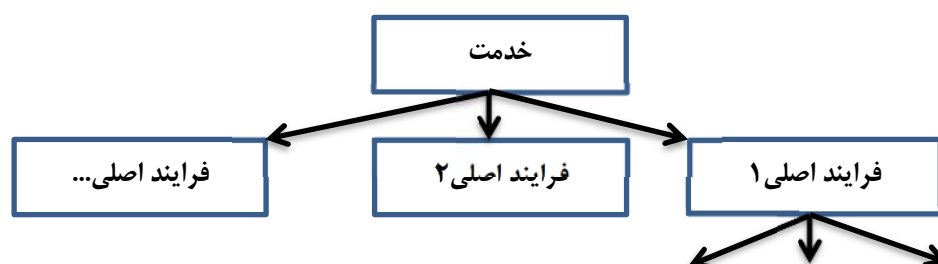
**آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:** در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

**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 می‌کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می‌سازد.

**ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در همان دستگاه:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه‌های همان دستگاه می‌باشد 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 سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای اجرایی می‌باشد 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 می‌باشد. 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.



زیرفرایند ۱-۱

زیرفرایند ۱-۲

زیرفرایند ۱-۳...

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.