بسمه تعالی

شماره: ۱۴۰۰/۱۳۵۹۲۴۶

تاریخ: ۱۴۰۰/۱۰/۰۶

پیوست: ندارد

«ثبت سیستم اتوماسیون»

وزارت امور اقتصاد و دارائی

گمرک جمهوری اسلامی ایران

تولید؛ پشتیبانی‌ها، مانع‌زدایی‌ها

مدیران کل محترم دفاتر ستادی / ناظرین محترم

مدیران کل، مدیران و رؤسای محترم گمرکات اجراییی

با سلام و احترام،

به پیوست نامه شماره ۲۹۴۲۴ مورخ ۱۴۰۰/۰۶/۰۸ امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی کشور حاوی فهرست عناوین بروزرسانی شده خدمات شناسه دار گمرک ایران جهت بهره برداری ارسال می گردد.

حسن علیدوستی

مدیرکل دفتر مدیریت اطلاعات و برنامه ریزی

رونوشت:

۱- جناب آقای دکتر مقدسی - سرپرست محترم گمرک جمهوری اسلامی ایران جهت استحضار.

۲- جناب آقای عسکری - سرپرست محترم معاونت امور گمرکی جهت استحضار.

۳- جناب آقای دکتر بعیدی - معاون محترم برنامه ریزی و امور بین الملل جهت استحضار.

۴- جناب آقای ذاکری - معاون محترم توسعه مدیریت و منابع جهت استحضار.

۵- جناب آقای دکتر نقدی - معاون محترم حقوقی و نظارت جهت استحضار.

IRAN IMPEX

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۲۹۴۲۴
تاریخ نامه: ۱۴۰۰/۰۶/۰۸
پیوست: دارد

بسمه تعالی

جناب آقای میراشرفی
معاون محترم وزیر و رئیس کل گمرک جمهوری اسلامی ایران

باسلام و احترام؛

بازگشت به نامه شماره ۱۴۰۰/۳۸۴۸۴۸ مورخ ۱۴۰۰/۳/۲۲، در خصوص بروزرسانی خدمات گمرک جمهوری اسلامی ایران، فهرست عناوین بروزرسانی شده خدمات آن دستگاه به پیوست ارسال می‌گردد.

شراره بخت جو
رئیس امور توسعه دولت الکترونیک

IRAN IMPEX

تهران-خیابان شهید بهشتی-نبش میرعماد-شماره ۱۶-ساختمان شهید سلیمی مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰ دور نگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

www.iranimpex.com @iranimpex (t.me/iranimpex)

ردیف	عنوان خدمت (شناسه خدمت)	عنوان زیر خدمت	شناسه زیرخدمت
۱	۱- انجام تشریفات گمرکی صادرات از محل ورود موقت(۱۳۰۱۱۱۷۶۰۰۰)		۱۳۰۱۱۱۷۶۰۰۰
۲	انجام تشریفات گمرکی بسته های پستی(۱۳۰۱۱۱۸۰۰۰۰)	۱-انجام تشریفات گمرکی بسته های پستی ورودی	۱۳۰۱۱۱۸۰۱۰۰
		۲-انجام تشریفات گمرکی بسته های پستی خروجی	۱۳۰۱۱۱۸۰۱۰۱
۳	انجام تشریفات گمرکی مسافری (۱۳۰۱۱۱۸۱۰۰۰)	۱- انجام تشریفات گمرکی کالای همراه مسافری ورودی	۱۳۰۱۱۱۸۱۱۰۰
		۲- انجام تشریفات گمرکی کالای همراه مسافری خروجی	۱۳۰۱۱۱۸۱۱۰۱
۴	انجام تشریفات گمرکی برگشتی (۱۳۰۱۲۰۲۵۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۲۵۰۰۰
۵	انجام تشریفات گمرکی فروشگاههای آزاد (۱۳۰۱۲۰۲۸۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۲۸۰۰۰
۶	انجام تشریفات گمرکی استرداد حقوق ورودی (۱۳۰۱۲۰۲۹۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۲۹۰۰۰
۷	انجام تشریفات گمرکی پیک سیاسی و بسته های پست سیاسی (۱۳۰۱۲۰۳۰۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۳۰۰۰۰
		۱- صدور پروانه عبور خارجی (ترانزیت خارجی)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۰
		۲- صدور پروانه صادرات قطعی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۱
		۳- صدور پروانه صدور موقت (خروج موقت)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۲
		۴- صدور پروانه کران بری (کاپوتاژ)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۳
		۵- صدور یا تمدید پروانه ورود موقت برای پردازش (ماده ۵۰ قانون امور گمرکی)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۴
		۶- صدور یا تمدید پروانه ورود موقت برای پردازش (ماده ۵۱ قانون امور گمرکی)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۵
		۷- صدور پروانه عبور داخلی (ترانزیت داخلی)	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۶
		۸- صدور پروانه ورود قطعی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۷
		۹- صدور پته گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۰۹
		۱۰- صدور مجوز تمدید مهلت نگهداری کالا در انبارهای گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۲

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۸	صدور مجوزهای گمرکی (۱۳۰۱۲۰۳۱۰۰۰)	۱۱- صدور مجوز خروج کالا بدون انجام تشریفات کامل گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۳
		۱۲- صدور مجوز اجازه انتقال کالا از وسیله حمل ورودی به وسیله حمل خروجی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۵
		۱۳- صدور مجوز خروج موقت کالای ممنوع یا مشروط	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۷
		۱۴- صدور مجوز انجام تشریفات صدور عین کالای واردات قطعی در گمرکی غیر از گمرک ورودی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۸
		۱۵- صدور مجوز انجام عملیات پردازش بر روی کالای ورود موقت شده توسط اشخاص غیر از وارد کنندگان	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۱۹
		۱۶- صدور مجوز کران بری کالای ممنوعه	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۲۴
		۱۷- صدور مجوز مرجوع نمودن عین کالای ورود موقت شده برای پردازش	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۲۵
		۱۸- صدور مجوز ایجاد انبارهای اختصاصی	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۲۸
		۱۹ صدور مجوز ایجاد فروشگاه های آزاد	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۲۹
		۲۰- صدور پروانه مرجوعی اعاده به خارج از کشور	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۳۱
		۲۱- صدور مجوز انجام خدمات انبارداری و تخلیه و بارگیری	۱۳۰۱۲۰۳۱۱۳۸
۹	پاسخ به استعلامات حوزه گمرکی (۱۳۰۱۲۰۳۲۰۰۰)	۱- پاسخ به استعلام اطلاعات مانیفست	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۰
		۲- پاسخ به استعلام بدهی گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۱
		۳- پاسخ به استعلام اطلاعات اظهارنامه گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۲
		۴- پاسخ به استعلام بدهی مالیاتی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۳
		۵- پاسخ به استعلام اطلاعات معاملات	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۴
		۶- پاسخ به استعلام اطلاعات اظهارنامه و ارزش گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۵
		۷- پاسخ به استعلام سریال گمرکی براساس اطلاعات حمل	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۶
		۸- پاسخ به استعلام اطلاعات پته گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۷
		۹- پاسخ به استعلام بانک داده های اقتصادی و مالی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۸
		۱۰- پاسخ به استعلام اعلام شاخص ها به سامانه پاک	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۰۹

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

		۱۱- پاسخ به استعلام اطلاعات فاکتور خودرو	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۱۰
		۱۲- پاسخ به استعلام اطلاعات خاص تعرفه	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۱۱
		۱۳- پاسخ به استعلام شماره سریال براساس قبض انبار گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۱۲
		۱۴- پاسخ به استعلام اطلاعات لجستیکی محموله	۱۳۰۱۲۰۳۲۱۱۳
۱۰	تعیین ارزش کالاهای وارداتی و صادراتی(TSC) (۱۳۰۱۲۰۳۳۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۳۳۰۰۰
۱۱	صدور یا تمدید کارت کارگزارن گمرکی (۱۳۰۱۲۰۳۴۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۳۴۰۰۰
۱۲	شناسایی و ارائه تسهیلات به فعالان اقتصادی مجاز شناسایی شده (۱۳۰۱۲۰۳۵۰۰۰)		۱۳۰۱۲۰۳۵۰۰۰
۱۳	رسیدگی به اختلافات گمرکی (۱۳۰۱۲۰۳۶۰۰۰)	۱- حل اختلافات گمرکی در کمیسیون بدوی	۱۳۰۱۲۰۳۶۱۰۰
		۲- تجدید نظر در رای بدوی صادره در رابطه با اختلافات گمرکی	۱۳۰۱۲۰۳۶۱۰۱
۱۴	تایید امکان انجام مبادله مرسولات پست خارجی(۱۳۰۱۲۸۳۵۰۰۰)		۱۳۰۱۲۸۳۵۰۰۰

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

بسمه تعالی

راهنمای تکمیل اطلاعات شناسنامه خدمات در سامانه مدیریت
خدمات دولت

به منظور ارائه اطلاعات دقیق خدمات دولتی به تمامی خدمت گیرندگان، کلیه دستگاه های اجرایی می‌بایست ضمن تکمیل شناسنامه خدمات خود در سامانه مدیریت خدمات دولت[1]، چگونگی نمایش هر یک از خدمات را از دید شهروندان در سامانه ملی خدمات دولت[2]، بررسی نمایند تا سامانه مدیریت خدمات دولت بعنوان مرجع متمرکز دسترسی شهروندان به خدمات دستگاه‌های اجرایی نقش خود را به درستی ایفا نماید. برای این منظور، لازم است اقدامات زیر توسط کاربران سامانه در دستگاه اجرایی صورت پذیرد.

تکمیل و ثبت نهایی شناسنامه خدمت:

تمامی اقلام اطلاعاتی شناسنامه خدمات شامل مشخصات خدمت، جزئیات، هزینه‌ها، قوانین، دسترسی، سامانه‌های مرتبط، بخش فرآیندها، بخش لیست مدارک و فرم‌ها، ضروری است به نحو مطلوب در سامانه مدیریت خدمات دستگاه های اجرایی، تکمیل شده و نحوه نمایش مناسب آن از دید شهروندان در "سامانه مدیریت خدمات دولت" بررسی و تأئید گردد. در زیر فیلدهای شناسنامه خدمت و چگونگی تکمیل آنها بیان شده است.

۱- تب خدمت:

۱-۱- عنوان خدمت کلان: عنوانی که برای خدمت کلان مربوطه به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور رسیده باشد.

۱-۲- شناسه خدمت کلان: کد یکتایی که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور به خدمت کلان اختصاص داده می‌شود.

۱-۳- عنوان خدمت: عنوانی که برای خدمت مربوطه به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور رسیده باشد.

۱-۴- شناسه خدمت: کد یکتایی که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور به خدمت اختصاص داده می‌شود. ساختاری که در امور توسعه دولت الکترونیک برای کدگذاری خدمات احصاء شده استفاده شده است بر مبنای نظام COFOG بوده و به صورت زیر می‌باشد.

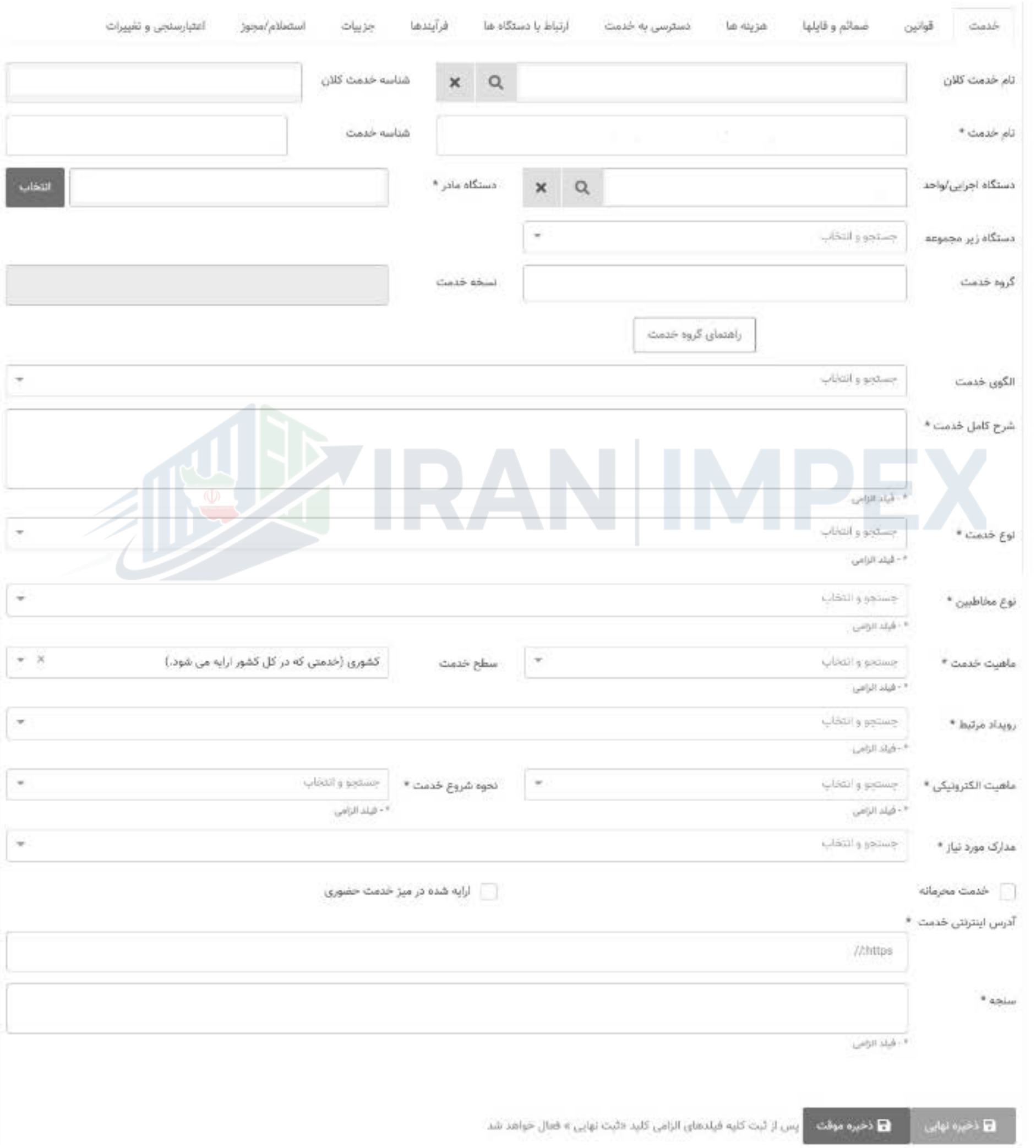
---

[1] https://gserviceportal.aro.gov.ir

[2] https://gservice.aro.gov.ir

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

کد زیرخدمت	کد خدمت	گروه (فصل)	بخش (امور)
ZZZZ	SSSS	RR	CC
کد سه رقمی نشان دهنده زیر خدمت‌های خدمت کلان (شروع از ۱۰۰)	کد چهار رقمی منحصر به فرد خدمات کلان (شروع از ۱۰۰۰)	کد دو رقمی نشان دهنده ۶۹ فصل روش COFOG (شروع از ۰۱)	کد دو رقمی نشان دهنده ۱۰ امور COFOG (۱۰ تا ۱۹)



IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۱-۵- دستگاه اجرایی/واحد: نام سازمان/شرکت/مؤسسه/نهاد و.... به عنوان ارائه دهنده خدمت که بصورت خودکار توسط سیستم پر شده و غیر قابل تغییر هست.

۱-۶- دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/مؤسسه/نهاد و.... به عنوان دستگاه مافوق دستگاه ارایه دهنده خدمت. برای مثال دستگاه مادر ثبت احوال وزارت کشور و دستگاه مادر سازمان حسابرسی وزارت اقتصاد می‌باشد. دستگاه مادر باید از لیست دستگاه‌های اجرایی انتخاب گردد.

۱-۷- دستگاه زیر مجموعه: معاونتی از دستگاه ارایه دهنده خدمت که خدمت مربوط به آن معاونت می‌باشد.

۱-۸- گروه خدمت: بر اساس گروه‌بندی کوفوگ که در بالا اشاره شد، باید از لیست انتخاب گردد.

۱-۹- نسخه خدمت: بصورت خودکار توسط سیستم در صورت ایجاد نسخه جدید پر خواهد شد.

۱-۱۰- الگوی خدمت: اشاره به نوع و گونه خروجی خدمت دارد. ده الگوی خدمت بر اساس خدمات احصا شده حاصل شده است که در زیر آورده شده‌اند. براساس خروجی خدمت یکی از این الگوهای ده‌گانه باید انتخاب گردند.

الگوی خدمت	مثال
احرازصلاحیت و اعتبارسنجی	✓ ارائه مجوز/پروانه (خدمت) o صدور مجوز (زیرخدمت) o تمدید مجور (زیرخدمت) o ابطال مجوز (زیرخدمت) ✓ ارائه تأییدیه ✓ پاسخ به استعلام ✓ ارائه گواهینامه/معرفی نامه/مدرک/ کارت ✓ ارائه کد، شناسه، شناسنامه، ... ✓ اعتبارسنجی و تأیید مدارک/گواهینامه/اسناد تجاری ✓ احراز صلاحیت اشخاص حقیقی/حقوقی ✓ ارائه ضمانتنامه/مفاصاحساب
ثبت وقایع و اطلاعات	✓ ثبت وقایع اشخاص حقیقی (تولد، فوت، ازدواج، ...) ✓ ثبت وقایع اشخاص حقوقی (ثبت شرکت، ثبت برند،) ✓ ثبت مشخصات تجهیزات ✓ عضویت و ثبت نام اشخاص حقیقی/حقوقی ✓ ثبت رخداد (اختراع، رکورد، ..)
نظارت، پایش و ارزیابی	✓ نظارت بر عملکرد اشخاص حقیقی/حقوقی (نظارت بر درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی) ✓ بازدید موردی/دوره‌ای بر اشخاص حقیقی/حقوقی/بازار

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

	✓ رسیدگی به شکایات اشخاص حقیقی/حقوقی ✓ ارزیابی و رتبه‌بندی اشخاص حقیقی/حقوقی ✓ ارزیابی و تست محصولات و خدمات (آزمایشگاهی، ...) ✓ پایش شاخص‌های ملی (محیطی، فنی، امنیتی، ..) ✓ شناسایی و کشف تخلفات، جرائم، نقض قوانین ✓ بازرسی، حسابرسی، .. ✓ اعمال مقررات o جریمه o دستگیری و زندان o ضبط اموال
تدوین ضوابط، استاندارد، تعرفه	✓ تدوین استاندارد، ضوابط، مقررات، دستورالعمل (تدوین دستورالعمل‌های حسابداری) ✓ تعیین تعرفه، قیمت‌گذاری، ✓ پذیرش استاندارد ✓ تدوین برنامه/طرح/نقشه‌راه/سندچشم‌انداز ✓ تصویب برنامه، بودجه، طرح، .... ✓ تعیین(تعریف) کدینگ، گروه کالا/خدمات،
آمار و اطلاعات	✓ اطلاع‌رسانی .... (اطلاع‌رسانی فرصت‌های سرمایه‌گذاری) ✓ ارائه اطلاعات ... ✓ تولید آمار و گزارشات اطلاعاتی (تولید آمار ثبتی صنعت آب و برق) ✓ تحلیل و پردازش اطلاعات ✓ جستجو در منابع اطلاعاتی
ارائه تسهیلات حمایتی	✓ ارائه تسهیلات مالی،کمک‌هزینه، وام، بیمه (ارائه کمک هزینه درمان) ✓ معرفی اشخاص حقیقی/حقوقی جهت دریافت تسهیلات ✓ ارائه معافیت‌های مالی و مالیاتی ✓ ارائه تقدیرنامه، جایزه، تندیس، ... ✓ ارائه تسهیلات و خدمات رفاهی ✓ ارائه تسهیلات اشتغال زایی، محرومیت زدایی، .. ✓ ارائه بورس تحصیلی ✓ توزیع کالا و ملزومات ✓ اعزام به مسابقات، اردو، ..
آموزش، پژوهش، فرهنگ‌سازی	✓ برگزاری آزمون‌ها (کنکور، ...)

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

	✓ آموزش علمی مقطعی ✓ آموزش‌های کاربردی- صنعتی ✓ تعریف(اجرای) پژوهش/تحقیق ✓ انتشار محصولات فرهنگی- آموزشی- علمی - ... ✓ به اشتراک‌گذاری پایگاه دانش و منابع اطلاعاتی ✓ مشاوره تربیتی، بهداشتی، .. ✓ برگزاری مسابقات فرهنگی-هنری ✓ برگزاری نمایشگاه، کنفرانس، همایش، کنگره، ...
جذب و نگهداشت نیروی انسانی	✓ پذیرش/استخدام (پذیرش اتباع خارجی توسط وزارت کشور / جذب اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها توسط وزارت بهداشت) ✓ نگهداشت و ارتقاء نیروی انسانی ✓ اخراج
ایجاد و نگهداشت اماکن، تجهیزات و اسناد	✓ ایجاد و نگهداشت اماکن، تأسیسات، تجهیزات، معابر، ✓ نگهداشت و حفاظت از اسناد و منابع دیجیتال
اپراتور خدمت	✓ ارائه خدمات بانکی (بانک‌های دولتی) ✓ ارائه خدمات بیمه (بیمه‌های دولتی) ✓ ارائه خدمات پستی (شرکت پست) ✓ ارائه خدمات زیرساختی فاوا ✓ ارائه خدمات پزشکی (بیمارستان دولتی) ✓ ارائه خدمات تحصیلات پایه و دانشگاهی (مدارس و دانشگاه دولتی)

۱-۱۱- شرح کامل خدمت: شامل یک تعریف کامل از خدمت می‌باشد و می‌بایست به گونه‌ای نوشته شود که مطابق با ادبیات زبان فارسی، گویا و بدون اشکال باشد. راهنمای دریافت خدمت و شرایط دریافت خدمت باید در این قسمت آورده شود.

نکته: عناوین مدارک لازم برای گرفتن خدمت باید در قسمت مربوط به مدارک درج و توضیحات مرتبط با مدارک باید در این قسمت آورده شود.

۱-۱۲- 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، انتخاب می‌شود. در این فیلد قابلیت انتخاب بیش از یک گزینه وجود دارد.

۱-۱۳- نوع مخاطبین: این فیلد مشخص کننده گروه یا دسته‌ای است که خدمت به آنها ارایه می‌شود. در این فیلد قابلیت انتخاب بیش از یک گزینه وجود دارد.

IRANIMPEX
IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

نکته: اگر مخاطب مورد نظر در لیست نیست با تایپ قسمتی از کلمه سیستم لیست کلمات مرتبط را برای کاربر نمایش خواهد داد که کاربر می‌تواند کلمه مورد نظر را انتخاب نماید.

۱-۱۴- ماهیت خدمت:

- حاکمیتی: خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره‌مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی‌شود.
- تصدی‌گری: خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

۱-۱۵- سطح خدمت:

- ملی: خدمتی است که فقط در ستاد دستگاه ارایه می‌شود. مانند تدوین قوانین.
- کشوری: خدمتی که در کل کشور توسط واحدهای استانی دستگاه مربوطه ارایه می‌شود.

۱-۱۶- رویداد مرتبط: یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمان‌ها مرتبط خواهد بود.

نکته : رویداد مرتبط باید فقط از میان گزینه‌های موجود انتخاب گردد.

۱-۱۷- ماهیت الکترونیکی :

- الکترونیکی: اگر خدمت به صورت الکترونیکی ارایه می‌شود این گزینه باید انتخاب و **لینک صفحه درخواست خدمت** در فیلد آدرس اینترنتی خدمت درج گردد.
- فعلا غیرالکترونیکی: اگر ارائه خدمت قابلیت الکترونیکی شدن دارد ولی تاکنون الکترونیکی نشده است، این گزینه باید انتخاب گردد. با انتخاب این گزینه نیازی به درج آدرس در فیلد آدرس اینترنتی وجود ندارد و باید فیلد ادرس اینترنتی خالی باشد.
- ذاتاً غیرالکترونیکی: اگر ارایه خدمت قابلیت الکترونیکی شدن ندارد این گزینه باید انتخاب گردد. با انتخاب این گزینه نیازی به درج آدرس در فیلد آدرس اینترنتی وجود ندارد و باید فیلد ادرس اینترنتی خالی باشد.

۱-۱۸- نحوه شروع خدمت: هرخدمت با یک رویداد آغاز می‌شود. این رویداد می‌تواند 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.

نکته: این فیلد باید از میان گزینه موجود انتخاب گردد.

۱-۱۹- مدارک لازم برای انجام خدمت: کلیه مدارک و مستنداتی که لازم است خدمت گیرنده برای درخواست خدمت ارایه نماید باید به صورت شفاف و قابل درک برای کلیه خدمت گیرندگان بیان گردد. در این قسمت فقط باید نوع مدارک وارد شود و تعداد مدارک و توضیحات مربوط به مدارک باید در شرح خدمت آورده شود.

نکته ۱ : درج سایر مدارک، مدارک لازم و مواردی که مبهم هستند قابل قبول نمی‌باشد.

نکته ۲: فقط مدارکی ذکر گردد که لازم است خدمت گیرنده فیزیک مدرک را ارایه نماید یا تصویر مدرک را در سامانه بارگذاری نماید. مواردی که بصورت الکترونیکی توسط خود دستگاه استعلام می گردد به عنوان مدارک مورد نیاز محسوب نمی شوند.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

نکته ۳: در صورتی که مدرک مورد نیاز وجود ندارد کلمه ندارد درج گردد.

۱-۲۰- خدمت محرمانه: برای خدماتی که توسط دستگاه ارایه می شوند اما به موجب قوانین و مقررات موجود عموم مردم نباید از وجود و جزییات ارایه آن اطلاع داشته باشند. در صورت فعال شدن تیک مربوط به این گزینه خدمت مورد نظر در پرتال اطلاع رسانی به مردم نمایش داده نمی شود.

۱-۲۱- ارایه شده در میز خدمت حضوری: اگر خدمت در میز خدمت حضوری ارایه می شود این گزینه باید فعال گردد. خدماتی که این گزینه برای آنها فعال شده است، امکان ارسال پیامک نظرسنجی در سامانه راهبری میز خدمت برای آنها وجود خواهد داشت.

۱-۲۲- آدرس اینترنتی خدمت: اگر در فیلد ماهیت الکترونیکی گزینه الکترونیکی انتخاب شده باشد در این فیلد ادرس مستقیم ارایه خدمت باید درج گردد وگرنه نیازی به پر کردن این فیلد نمی باشد. رعایت این نکته الزامی است که کلیه لینک های ارایه شده میبایست با http یا https اغاز شوند.

نکته : لینک ارائه شده می بایست کاربر را مستقیما به صفحه درخواست خدمت هدایت نماید و تنها یک آدرس اینترنتی باید در این فیلد درج گردد.

نکته: اگر فیلد ماهیت الکترونیکی خدمت فعلا غیرالکترونیکی یا ذاتا غیر الکترونیکی هست این فیلد حتما باید خالی باشد.

۱-۲۳-سامانه مرتبط با خدمت: عنوان سامانه ای(سامانه هایی) در دستگاه خدمت دهنده که مراحل ارائه خدمت در بستر آن(آنها) یا توسط آن انجام می شود.

نکته: درصورتی که سامانه مرتبط وجود ندارد خط تیره درج گردد. از درج ادرس اینترنتی در این فیلد خودداری شود.

۱-۲۴- سنجه: کمیت/ واحد اندازه گیری خدمت است. این کمیت باید به گونه ای تعیین گردد که قابل شمارش و ارزیابی باشد مانند: مجوز، سند و گزارش. ترجیحا ازکلمات تعداد و مورد استفاده نگردد.

۲- تب قوانین:

هر خدمتی به پشتوانه قوانین یا مقررات مربوطه توسط دستگاه اجرایی متولی خدمت ارایه می گردد. در این تب می بایست اطلاعات مرتبط با قوانین و مقررات مذکور درج گردد.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شناسنامه خدمت تب – قوانین

۲-۱- نام قانون: عنوان دقیق قانون یا مقرره مورد نظر باید در این قسمت وارد گردد.

۲-۲- نوع قانون: بر اساس ماهیت قانون یا مقرره مورد نظر یکی از گزینه های قانون، مصوبه هیات دولت و ... انتخاب شود.

۲-۳- شرح مختصر: در این فیلد شرح مختصری از محتوا و موضوع قانون یا مقرره وارد گردد.

۲-۴-لینک قانون در اینترنت: لینک قانون و مقرره مورد نظر در پایگاه ملی اطلاع رسانی قوانین و مقررات کشور (معاونت حقوقی ریاست جمهوری یا پایگاه های مشابه دیگر) وارد گردد.

۳- تب ضمایم و فایل ها:

اگر برای درخواست خدمت لازم است فرم های فیزیکی توسط خدمت گیرنده پر گردد فرم های مربوطه باید به فرمت پی دی اف یا تصویر در این قسمت بارگذاری گردد.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شناسنامه خدمت-تب ضمایم و فایل ها

۳-۱- عنوان فایل: عنوان فرم بارگذاری شده باید در این قسمت وارد گردد.

۳-۲- توضیحات : توضیحاتی که برای پر کردن فرم لازم است را می توانید در این قسمت وارد نمایید.

۴- تب هزینه ها:

در این تب اطلاعات مربوط به مقدار مبلغی یا مبالغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می پردازد می بایست وارد شود.

مبلغ پرداختی : مبلغی که لازم است برای دریافت خدمت توسط خدمت گیرنده پرداخت گردد.

۴-۱- شماره حساب : شماره حسابی که مبلغ باید به آن واریز گردد.

۴-۲- نام صاحب حساب: نام شخصیت حقیقی یا حقوقی که شماره حساب فوق الذکر به نام ایشان ثبت شده است.

۴-۳- نام بانک: نام بانکی که حساب فوق الذکر نزد آن نگهداری می شود.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شناسنامه خدمت- تب هزینه ها

۴-۴- کارمزد دفتر ارایه دهنده خدمت: مبلغی که بابت کارمزد دفاتر ارایه دهنده خدمت از خدمت گیرندگان دریافت می کنند.

۴-۵- پرداخت الکترونیکی: اگر پرداخت به صورت الکترونیکی انجام می شود این تیک باید فعال گردد.

۴-۶- توضیحات: در این فیلد توضیحات اضافی در رابطه با نحوه پرداخت می تواند آورده شود.

نکته۱ : در صورتی که هزینه ارایه خدمت مبلغ ثابتی نبوده و براساس فاکتور های مختلف محاسبه گردد می بایست مبلغ پایه در فیلد مبلغ پرداختی درج گردد و در فیلد توضیحات نحوه محاسبه ذکر شود.

نکته۲: در صورتی که اطلاعات حساب مورد نظر برای واریز وجه دریافت خدمت در استان های مختلف متفاوت باشد می بایست به ازای هر استان یک ردیف هزینه در تب هزینه وارد گردد.

۵- تب دسترسی به خدمت :

هر خدمت از چهار مرحله اطلاع رسانی، مرحله درخواست، مرحله تولید و مرحله ارایه نتیجه تشکیل شده است در این تب باید مشخص گردد که هر مرحله از چه کانالی انجام می شود.

۵-۱- مرحله خدمت : در این فیلد یکی از مراحل چهارگانه خدمت(اطلاع رسانی- درخواست- تولید- ارایه) باید انتخاب گردد.

۵-۲- رسانه ارتباطی :در این فیلد رسانه ارتباطی که مرحله خدمت مذکور در آن بستر انجام می گردد مشخص می گردد. لازم به ذکر است در صورتی که یک مرحله در بیش از یک کانال ارتباطی در حال انجام می باشد به ازای هر کانال باید یک ردیف جداگانه ایجاد گردد. مثلا اگر مرحله درخواست خدمت از دو کانال تلفن و اینترنت قابل انجام باشد دو ردیف برای مرحله درخواست ایجاد گردد و کانال های آن مشخص گردد.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



۵-۳- سطح خدمت : همانند فیلد سطح خدمت که در بالا توضیح داده شد پر گردد.

۵-۴- نوع ارایه الکترونیکی: این تیک با توجه به رسانه ارتباطی به صورت خودکار فعال یا غیر فعال می گردد.

نکته : اگر رسانه ارتباطی مراجعه حضوری و دفاتر پیشخوان باشد نوع ارایه الکترونیکی غیر فعال می گردد.

۵-۵-توضیحات: در این بخش با توجه به رسانه انتخاب شده باید توضیحات متناسب با آن رسانه که در جدول زیر تعیین شده است پر گردد.

رسانه ارتباطی	توضیحات
پست الکترونیکی	پست الکترونیکی باید در توضیحات درج گردد
اینترنتی	باید آدرس اینترنتی درج گردد.
کد دستوری (ussd)	کد دستوری وارد گردد.
پیامک	شماره پیامک درج گردد.
تلفن	شماره تلفن درج گردد
موبایل (برنامه کاربردی)	لینک دانلود برنامه کاربردی قرار داده شود.
مراجعه حضوری	دلیل مراجعه حضوری بیان گردد.
دفاتر پیشخوان	لینک صفحه راهنمای دفاتر پیشخوان ارایه دهنده خدمت درج گردد. اگر خدمت در همه دفاتر پیشخوان قابل دریافت است عبارت "ارایه شده در تمامی دفاتر پیشخوان کشور " درج گردد..
پست	نیازی به توضیح نیست
اینترانت	لینک دسترسی به اینترانت در صورت وجود درج گردد.
شبکه دولت	نیازی به توضیح نیست
سایر	کانال ارتباطی درج گردد.

۶-تب ارتباط با دستگاه ها :

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

اگر برای ارایه خدمت لازم است استعلام هایی از سایر دستگاه های اجرایی انجام گیرد می بایست این تب تکمیل گردد.



شناسنامه خدمت-تب ارتباط با دستگاه ها

۶-۱- نام دستگاه مادر: در این فیلد نام دستگاه استعلام دهنده باید انتخاب گردد.

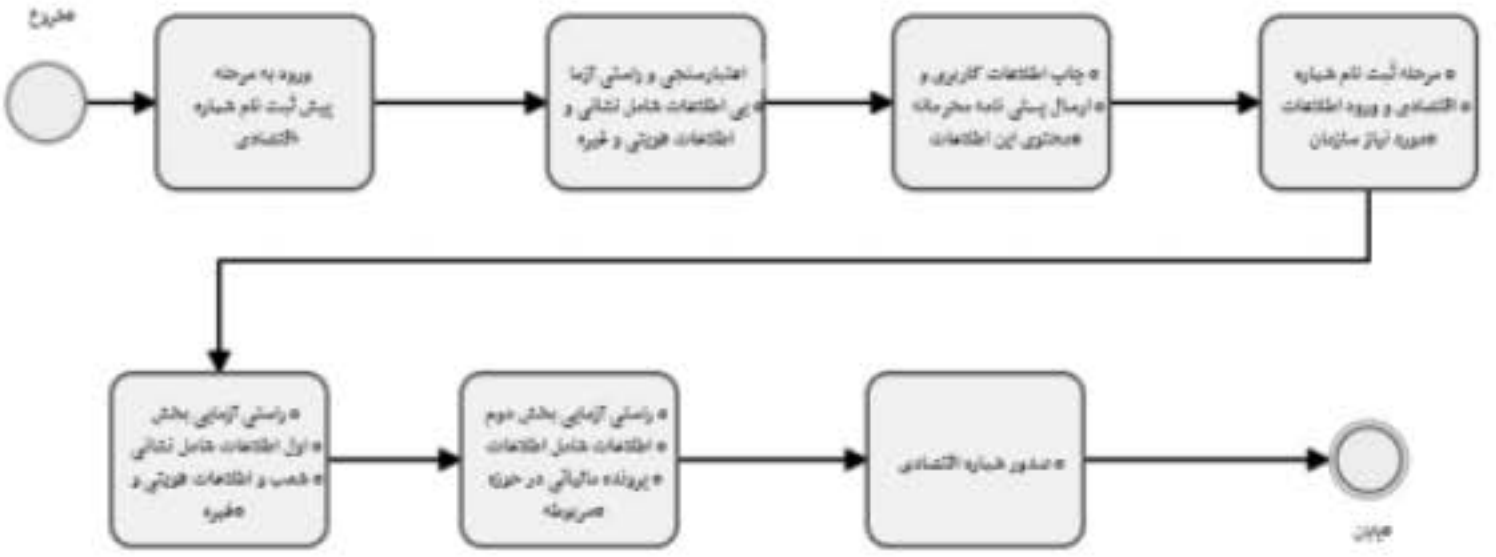
IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۶-۲- نام سامانه مرتبط: نام سامانه دستگاه استعلام دهنده که براساس اطلاعات آن پاسخ استعلام را ارایه می دهد.
۶-۳- خدمت مرتبط : خدمتی که دستگاه از دستگاه استعلام دهنده دریافت می کند.
نکته : با انتخاب دستگاه مادر صرفا خدمات مصوب آن دستگاه در این فیلد نمایش داده می شود.
۶-۴- فیلد های ارتباطی: اطلاعاتی که از دستگاه استعلام دهنده استعلام می شود باید در این فیلد وارد گردد.
۶-۵- مبلغ پرداختی برای استعلام: درصورتی که هزینه ای برای استعلام پرداخت می شود در این قسمت باید هزینه به ریال وارد گردد.
۶-۶- استعلام الکترونیک: اگر استعلام بصورت الکترونیکی انجام می گردد این گزینه باید فعال گردد. اگر استعلام از نوع برخط هست گزینه برخط و درصورتی که از نوع دسته ای باشد گزینه دسته ای فعال گردد.
نکته : درصورتی که استعلام الکترونیک فعال نشود هیچ یک از گزینه های برخط و دسته ای نباید فعال گردند.
۶-۷- استعلام غیر الکترونیک: اگر استعلام از دستگاه استعلام دهنده بصورت غیر الکترونیکی انجام میگردد این گزینه باید فعال گردد و مشخص گردد استعلام توسط دستگاه یا توسط مراجعه کننده انجام می گیرد.
۶-۸- زمان تخمینی استعلام : متوسط زمانی که دستگاه استعلام دهنده پاسخ استعلام را می دهد.
۶-۹- دوره زمانی : بر اساس زمان تخمینی استعلام دوره زمانی استعلام باید مشخص گردد.
۶-۱۰- مدت اعتبار: مقدار زمانی که جواب استعلام برای دستگاه ارایه دهنده خدمت معتبر می باشد.
۶-۱۱- دوره زمانی: بر اساس مدت اعتبار استعلام دوره زمانی استعلام باید مشخص گردد.

۷-تب فرایند ها :
در این تب امکان رسم فرایندخدمت وجود داشته و کاربران می توانند فرایند خدمت را ترسیم نمایند. همچنیین قابلیت بارگذاری فایل های با پسوند bpmn نیز در این قسمت وجود دارد.
۷-۱- عنوان فرایند : عنوانی که توسط دستگاه برای فرایند تعیین می شود.
۷-۲- شناسه فرایند : کد یکتایی که بصورت اتوماتیک توسط سیستم به فرایند اختصاص داده می شود و نیازی به تکمیل آن نمی باشد.
۷-۳- فرآیند پیش فرض برای نمایش: با فعال کردن این گزینه فرآیند طراحی شده به عنوان فرآیند پیش فرض برای نمایش به مردم در پرتال اطلاع رسانی تعیین خواهد شد. فرایند پیش فرض باید به گونه ای رسم گردد که خدمت گیرندگان را از نحوه ارایه خدمت و فرآیندی که باید طی نمایند، مطلع سازد.
نکته : به ازای هر خدمت تنها یک فرایند پیش فرض برای نمایش می توان تعیین کرد.
۷-۴ فرآیند پیگیری: با فعال کردن این گزینه فرآیند رسم شده به عنوان فرآیند پیگیری تعیین خواهد شد. فرآیند پیگیری خدمت باید بسیار ساده و کلی رسم شود به گونه ای که دستگاه قادر به انعکاس وضعیت پیشرفت ارایه خدمت به خدمت گیرنده باشد.

برای مثال فرآیند اصلی مربوط به خدمت "ارائه شماره اقتصادی" در شکل اول آورده شده است و فرآیند پیگیری خدمت در شکل دوم طراحی شده است.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شکل اول : فرآیند کامل ارائه خدمت



شکل ۲- فرآیند مختصر پیگیری

نکته : به ازای هر خدمت تنها یک فرآیند پیگیری می توان تعیین کرد.

نکته: "فرایند پیگیری" و "فرایند پیش فرض برای نمایش" می توانند یکی باشند.

۸- تب جزییات :

۸-۱- تعداد خدمت گیرندگان: در این فیلد تعداد اشخاصی که بصورت مستقیم خدمت را درخواست می کنند باید درج گردد.

نکته: برای خدماتی که درخواست بصورت مستقیم انجام نمی‌شود یا نیازی به درخواست برای شروع فرآیند خدمت رسانی نیست در این فیلد عدد صفر و در فیلد دوره زمانی گزینه مصداق ندارد باید انتخاب گردد. برای مثال برای خدمت اطلاع رسانی وضع آب و هوا چون نیازی به درخواست خدمت از طرف خدمت گیرنده برای شروع فرایند ندارد تعداد خدمت گیرندگان عدم مصداق می باشد.

۸-۲- دوره زمانی: مشخص کننده دوره زمانی برای فیلد تعداد خدمت گیرندگان می باشد.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شناسنامه خدمت – تب جزییات

۸-۳- متوسط زمان خدمت: متوسط مدت زمانی است که فرایند ارایه خدمت طول می کشد (از درخواست تا ارایه خدمت)

۸-۴- دوره زمانی : مشخص کننده دوره زمانی فیلد متوسط زمان خدمت می باشد.

۸-۵- تعداد تواتر : مشخص کننده تعداد دفعاتی است که یک خدمت گیرنده می تواند آن خدمت را دریافت نماید.

نکته : اگر محدودیتی برای دریافت خدمت در زمان وجود نداشته باشد فیلد تعداد تواتر را صفر و فیلد دوره زمانی را عدم مصداق درج نمایید.

۸-۶- دوره زمانی : مشخص کننده دوره زمانی فیلد تعداد تواتر می باشد.

۸-۷- تعداد مراجعه حضوری : تعداد دفعاتی که لازم است خدمت گیرنده برای دریافت خدمت بصورت حضوری به دستگاه خدمت دهنده، دفاتر پیشخوان و ... مراجعه نماید.

۸-۸- فصل ارایه خدمت : بازه زمانی که خدمت به خدمت گیرندگان قابل ارایه می باشد. اگر محدودیت زمانی برای ارایه خدمت وجود ندارد برای این فیلد تمام ایام سال درج گردد.

۸-۹- شرایط دریافت خدمت : اگر برای دریافت خدمت شرایط خاصی لازم هست باید در این فیلد درج گردد در غیر اینصورت چیزی وارد نگردد.

۸-۱۰- آیکون خدمت : برای هر خدمت می توان بر اساس ماهیت خدمت از این قسمت آیکونی انتخاب نمود.

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۹-تب استعلام /مجوز:

در صورتی که خدمت منجربه پاسخ به استعلام یا صدور مجوز شود این تب باید پر شود.



شناسنامه خدمت-تب استعلام/مجوز

۹-۱- خدمت منجر به پاسخ استعلام می شود : اگر خدمت منجربه پاسخ به استعلام می گردد این گزینه حتما باید فعال گردد.

۹-۲- خدمت منجر به صدور مجوز می شود: اگر خدمت منجربه صدور مجوز می گردد این گزینه حتما باید فعال گردد.

نکته : مجوز هر نوع اجازه کتبی اعم از مجوز، پروانه، اجازه نامه، گواهی، جواز، موافقت، تأییدیه یا مصوبه است که برای درخواست دهنده دارای ارزش افزوده می باشد و توسط دستگاه اجرایی صادر می شود.

نکته : در **حالت تمدید، اصلاح و ابطال مجوز** نیز این گزینه باید فعال گردد.

مثال : صدور گواهی تجرد، صدور تاییدیه به دانشگاه برای اعطای دکتری افتخاری، صدور موافقت اصولی تاسیسات گردشگری

۹-۳- استعلام الکترونیک: در صورتی که پاسخ به استعلام، الکترونیکی انجام می شود این گزینه باید فعال گردد.

۹-۴- زمان اعتبار : مدت زمانی که مجوز یا پاسخ استعلام دارای اعتبار می باشد.

۹-۵- دوره زمانی : مشخص کننده دوره زمانی فیلد اعتبار خدمت می باشد.

۹-۶- هزینه تراکنش : هزینه ای که بابت صدور مجوز یا پاسخ به استعلام باید پرداخت گردد.

۱۰-تب اعتبار سنجی و تغییرات :

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)



شناسنامه خدمت – تب اعتبار سنجی و تغییرات

۱۰-۱- تایید شده توسط سازمان: پس از کامل نمودن شناسنامه خدمت این گزینه به عنوان تایید دستگاه برای اطلاعات وارد شده باید فعال گردد.

۱۰-۲- نمایش در پرتال: با فعال کردن این گزینه اطلاعات شناسنامه در سامانه **khadamat.mardom.ir** برای شهروندان قابل نمایش خواهد بود.

۱۰-۳- قابل پیگیری : اگر خدمت قابلیت پیگیری توسط خدمت گیرنده در میزخدمت را داشته باشد این گزینه باید فعال گردد.

۱۰-۴- خدمت ضروری: به آن دسته از خدمات دستگاه‌های اجرایی اطلاق می‌شود که مستقیماً در زندگی روزمره شهروندان و یا انجام فعالیت ها یا ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی دیگر تاثیرگذار بوده و ارائه آنها قابل تعطیل نیست. از قبیل خدمات آب، برق، گاز، خدمات درمانی و سلامت، تأمین کالاهای ضروری، امور بانکی، خدمات پستی، خدمات ارتباطی، حمل و نقل عمومی، خدمات شهری، نظارت بر بازار و نظایر آنها.

نکته : دکمه ذخیره نهایی پس از تکمیل کلیه فیلد های ستاره دار فعال خواهد شد. تا زمانی که ذخیره نهایی انجام نگردد داده های درج شده در فایل **xml** ذخیره شده و پس از ذخیره نهایی در پایگاه داده سامانه ذخیره خواهد شد.

پیوست : گروه بندی کوفوگ

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

(10) خدمات امور عمومی(COFOG)
۱. سازمانهای اجرایی و قانونگذاری، امور مالی و اعتباری، امورخارجی
۲. کمک های اقتصادی خارجی
۳. خدمات عمومی
۴. تحقیقات پایه
۵. تحقیق و توسعه در خدمات امور عمومی
۶. خدمات امور عمومی طبقه بندی نشده درجای دیگر
۷. نقل و انتقال بدهیهای عمومی
۸. انتقالات متفرقه بین سطوح مختلف دولتی
(۱۱) امور دفاع
۱. دفاع نظامی
۲. دفاع داخلی
۳. کمک های نظامی خارجی
۴. امور دفاعی طبقه بندی نشده در جای دیگر
۵. تحقیق و توسعه در دفاع
(۱۲) نظم و امنیت عمومی
۱. خدمات پلیس
۲. خدمات آتش نشانی
۳. دادگاه های عمومی
۴. زندان ها
۵. تحقیق و توسعه در نظم و امنیت عمومی
۶. نظم و امنیت عمومی طبقه بندی نشده درجای دیگر
(۱۳) امور اقتصادی
۱. امور اقتصادی، بازرگانی و نیروی انسانی
۲. کشاورزی، جنگلداری، ماهیگیری و شکار
۳. سوخت و انرژی
۴. معدن، صنعت و ساختمان

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۵. حمل و نقل
۶. ارتباطات
۷. سایر رشته فعالیت ها
۸. تحقیق و توسعه در امور اقتصادی
۹. امور اقتصادی طبقه بندی نشده در جای دیگر
(۱۴) حفاظت محیط زیست
۱. اداره امور مربوط به زباله
۲. اداره امور فاضلاب
۳. کاهش آلودگی
۴. حفاظت از گونههای زیستی و مناظر طبیعی
۵. تحقیق و توسعه در حفاظت محیط زیست
۶. حفاظت محیط زیست طبقهبندی نشده در جای دیگر
(۱۵) مسکن و تسهیلات شهری
۱. توسعه مسکن
۲. توسعه شهری
۳. تأمین آب
۴. روشنایی معابر
۵. تحقیق و توسعه در بخش مسکن و امکانات رفاهی جامعه
۶. مسکن و امکانات رفاهی جامعه طبقه بندی نشده در جای دیگر
(۱۶) بهداشت و درمان
۱. محصولات، وسایل و لوازم پزشکی
۲. خدمات طبی سرپایی
۳. خدمات بیمارستانی
۴. خدمات بهداشت عمومی
۵. تحقیق و توسعه در بهداشت و درمان
۶. بهداشت و درمان طبقه بندی نشده در جای دیگر
(۱۷) تفریح، فرهنگ و مذهب
۱. خدمات ورزشی و تفریحی

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)

۲. خدمات فرهنگی
۳. خدمات انتشار و پخش برنامه های رادیو و تلویزیون
۴. خدمات مذهبی و سایر خدمات اجتماعی
۵. تحقیق و توسعه خدمات تفریحی، فرهنگی و مذهبی
۶. خدمات تفریحی، فرهنگی و مذهبی طبقه بندی نشده در جای دیگر
(۱۸) آموزش
۱. آموزش ابتدایی و پیش دبستانی
۲. آموزش راهنمایی و متوسطه
۳. آموزش پس از متوسطه و قبل از دوره سوم
۴. آموزش دوره سوم
۵. آموزش سطح بندی نشده
۶. خدمات کمک آموزشی و یارانه ای (subsidiary Services)
۷. تحقیق و توسعه در آموزش
۸. آموزش طبقه بندی نشده در جای دیگر
(۱۹) حمایت اجتماعی
۱. بیماری و ناتوانی
۲. سالخوردگی
۳. بازماندگان
۴. خانواده و فرزندان
۵. بیکاری
۶. مسکن
۷. محرومیت اجتماعی طبقه بندی نشده در جای دیگر
۸. تحقیق و توسعه در حمایت اجتماعی
۹. حمایت اجتماعی طبقه بندی نشده درجای دیگر

IRAN IMPEX
www.iranimpex.com | @iranimpex (t.me/iranimpex)