

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

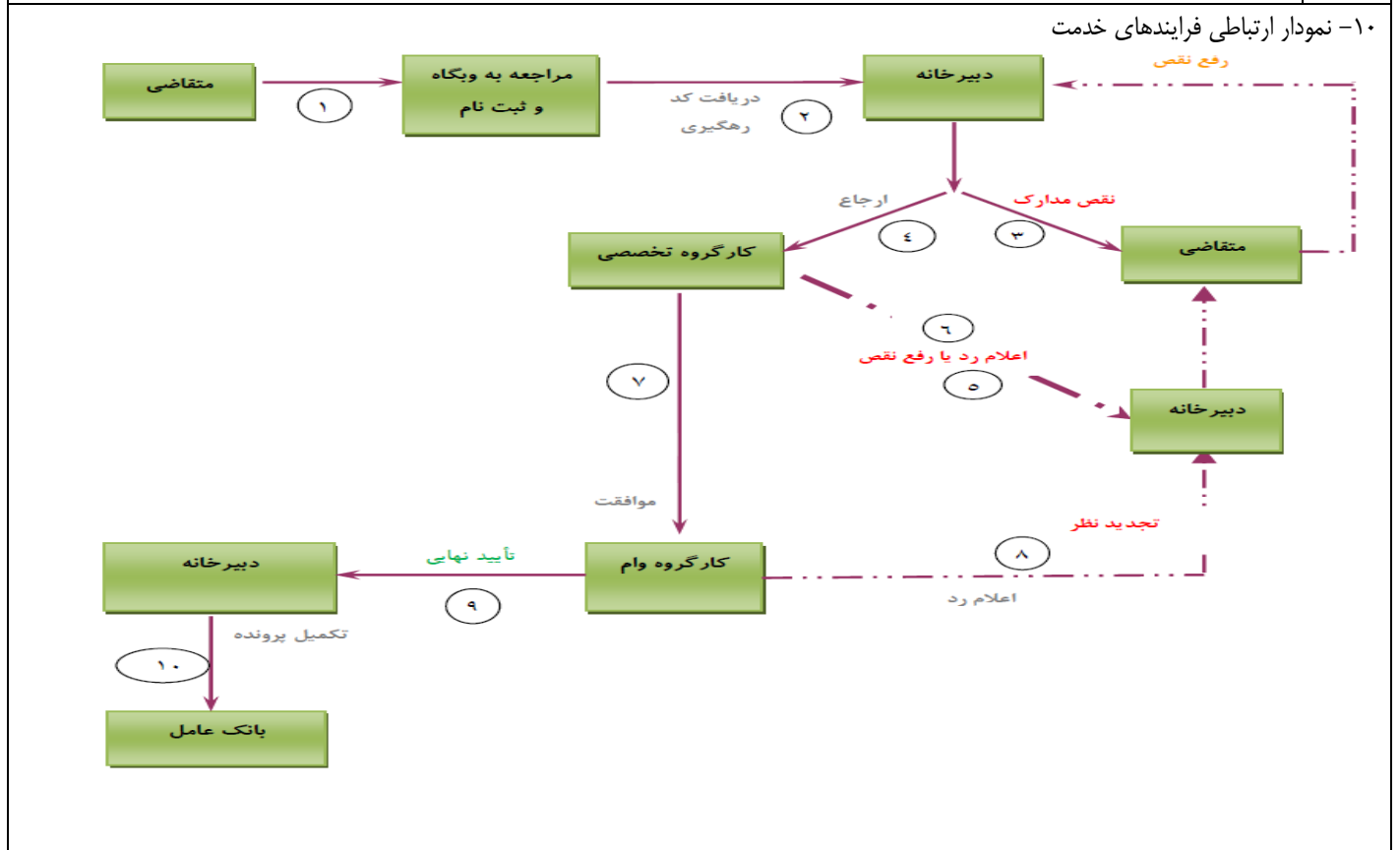
۱- عنوان خدمت: حمایت از بخش خصوصی حوزه ارتباطات و فن آوری اطلاعات در قالب پرداخت تسهیلات از محل وجوه اداره شده		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
	نام دستگاه مادر: حوزه ستادی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	<p>به منظور:</p> <ul style="list-style-type: none"> ارتقاء و توسعه کاربرد و افزایش توانمندی بخش فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT) کشور حمایت و کمک به رونق کسب و کار و تولید ایجاد زمینه صدور خدمات فنی و مهندسی حمایت از طرح های تحقیقاتی، توسعه ای و اشتغال آفرین (در راستای مأموریت ها، اهداف و اولویت های وزارتخانه) <p>خدمت مندرج در این شناسنامه به متقاضیان واجد شرایط و به صورت پرداخت تسهیلات از محل وجوه اداره شده ارایه می گردد</p>		
۵- جزئیات خدمت	نوع خدمت		
	<p>بنگاه ها، مراکز و افراد حقوقی غیر دولتی در چهار رسته تخصصی زیر می توانند تقاضای دریافت تسهیلات کنند</p> <ul style="list-style-type: none"> تولید و توسعه تجهیزات در زمینه ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) تولید و توسعه نرم افزار تولید و توسعه محتوا و خدمات تولید و توسعه در زمینه امنیت اطلاعات 		
ماهیت 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)	
سطح خدمت		<input type="checkbox"/> تصدی گری <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی	
رویداد مرتبط با:		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
نحوه آغاز خدمت		<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"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر	
مدارک لازم برای انجام خدمت		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
قوانین و مقررات بالادستی		<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر: از طریق فراخوان	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		اظهارنامه مالیاتی، گواهی توان مالی، طرح کسب و کار، برنامه زمانبندی اجرای طرح تصویب نامه شماره ۱۹۳۴۴۶/ت/۵۰۳۵۲ ه مورخ ۹۲/۱۲/۲۸ هیئت وزیران	
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		۵۰۰ الی ۶۰۰ خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/> (در حال افزایش)	
تواتر		دو هفته <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه دو بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/>	
تعداد بار مراجعه حضوری		در صورت تصویب طرح ها و برای دفاع و عقد قراردادهای مربوطه	
هزینه ارایه خدمت (ریال) به		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک	
خدمت گیرندگان		----- ----- <input type="checkbox"/>	

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه ی بخش‌های آن		
www.ict.gov.ir		
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		حمایت از طرح های فزآورانه
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" 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"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری جهت دفاع از طرح ها و عقد قراردادهای مربوطه
در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دکتر 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: جهت دفاع از طرح های ارسالی و متعاقبا "عقد قراردادهای مربوطه

استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)
	online برخط	دستهای (Batch)			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کلیه فیلدهای مرتبط با متقاضیان و یا دریافت کننده خدمت	بانک اطلاعات حمایت از طرح های فرآورانه	

اگو استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاهها، دیگر
	online دستهای (Batch)	برخط					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				وزارت امور اقتصاد و دارایی	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				ثبت اسناد و املاک کشور	

- ۹- عناوین فرایندهای خدمت
- ۱-مراجعه به وبگاه و ثبت نام
 - ۲-دریافت کد پیگیری
 - ۳-وصول مستندات به دبیرخانه کارگروه و بررسی آن
 - ۴-ارجاع مستندات به متقاضی در صورت وجود نقص و یا عدم احراز شرایط
 - ۵- ارجاع مستندات به کارگروه وام در صورت عدم وجود نقص و احراز شرایط
 - ۶-تایید نهایی و ارجاع مستندات از کارگروه وام به دبیرخانه
 - ۷-معرفی متقاضی خدمت به بانک عامل



واحد مربوطه: مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی	پست الکترونیک: CIO@ict.gov.ir	تلفن: ۸۸۱۱۷۰۵۵	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات
--	----------------------------------	----------------	---

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: ۱- عنوان خدمت: سامانه پاسخگویی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سامانه ۱۹۵)		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
شرح خدمت		پاسخگویی مثبت شکایات/درخواست های واصله از مشترکین وارجاع آن به مبادی ذیربط بصورت الکترونیکی	
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 type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت 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 type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
نحوه آغاز خدمت		<input type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت		قوانین و مقررات بالادستی	
<ul style="list-style-type: none"> ماده ۲۵ قانون سلامت اداری و مبارزه با فساد ردیف ۴۰ برنامه ها و اقدامات اجرایی توسعه خدمات دولت الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵/۲۰۰ مورخ ۹۳/۶/۱۱ دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات 		۳۰ (سی) هزار خدمت گیرنده در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		<ul style="list-style-type: none"> پاسخگویی تلفنی: ۳ (سه) دقیقه رسیدگی به شکایات ویا درخواستهای ثبت شده: ۱۰ (ده) روز 	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ۳ بار در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یکبار در ماه جهت شرکت در جلسات رسیدگی به شکایات ودرخواستها (در مرحله تجدید نظر دوم) یکبار در ماه جهت ملاقاتهای مردم	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		وبگاه: https://195.ict.gov.ir صندوق پست الکترونیک: 195@mail.ict.gov.ir سامانه پیامکی: 600195 مرکز تماس ۱۹۵	
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامان پاسخگویی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
مرآل خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" 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)	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

۶- نحوه دسترسی به خدمت

دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	مرکز تماس	همراه اول
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	مرکز تماس	رایتل
دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	مرکز تماس	ایرانسل
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-		

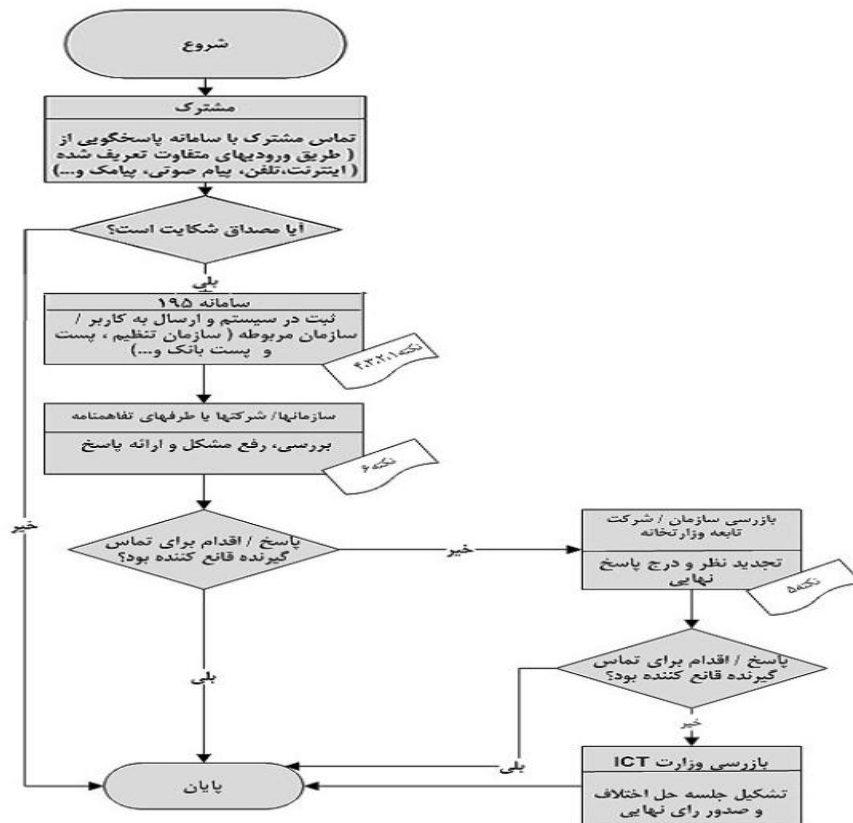
۱- ثبت درخواست و دریافت کد رهگیری

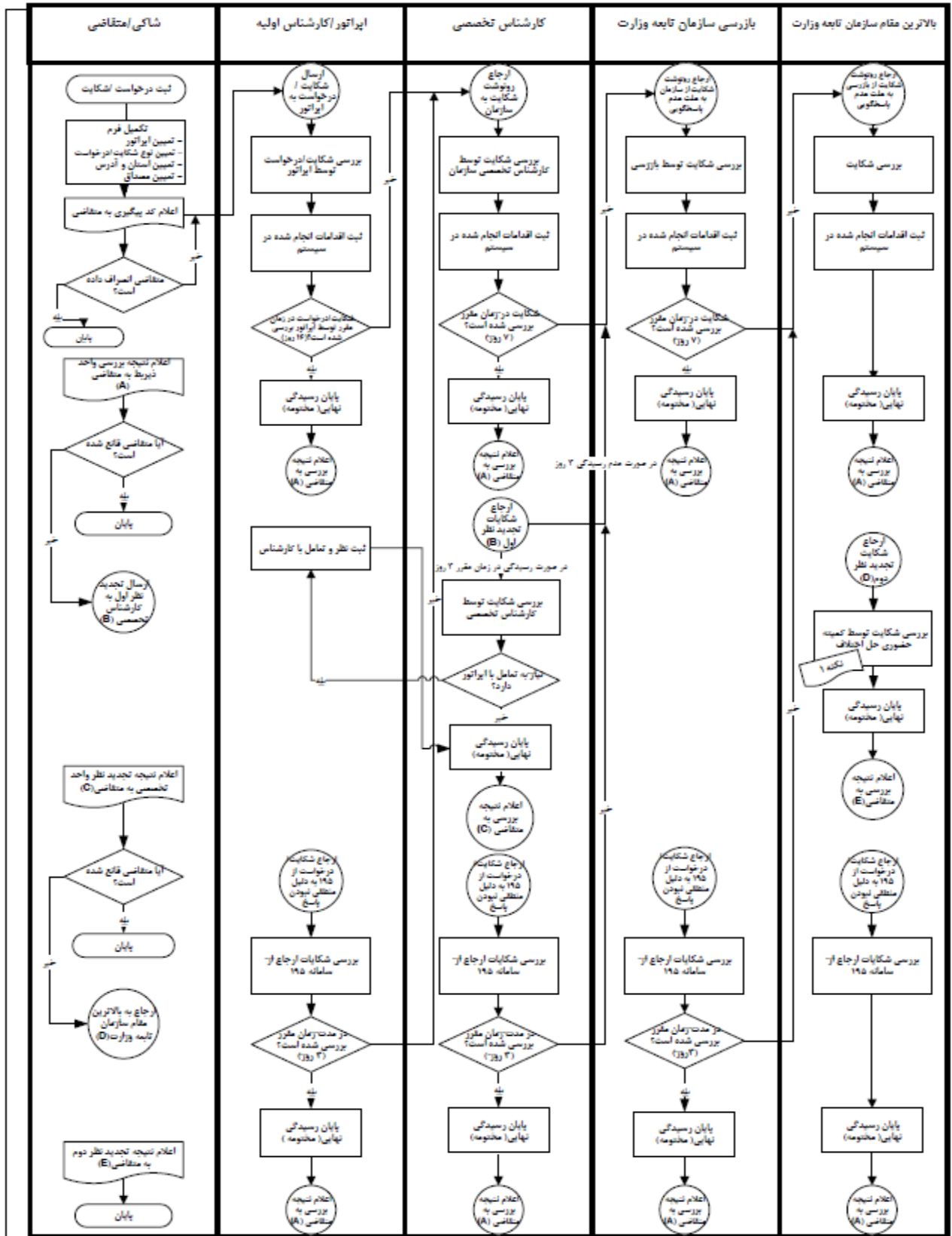
۲- ارجاع درخواست، بر اساس اطلاعات اولیه به مبدا رسیدگی کننده شامل: زیر مجموعه های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (مانند اپراتورها، شرکت های اینترنتی، دفاتر پستی و ...)

۳- ارجاع درخواست برای رسیدگی به واحد تخصصی/ بازرسی سازمان مربوطه در صورت عدم ارایه پاسخ نهایی بعد از گذشت ۱۴ روز در سامانه یا درخواست تجدید نظر حداکثر ظرف مدت ۳ روز پس از پاسخ نهایی

۴- ارجاع درخواست به بالاترین مقام سازمان تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در صورت ثبت تجدید نظر دوم یا عدم ارایه پاسخ نهایی پس از مدت مقرر.

۵- رسیدگی نهایی و صدور رای توسط کمیته حل اختلاف در صورت درخواست تجدید نظر دوم.





- مسئولیت ثبت و پیگیری ۱۴ روز اول شکایات / درخواستها با سامانه ۱۹۵ (مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی) است.
 - مسئولیت پیگیری شکایات/ درخواستها بعد از ۱۴ روز با مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات است.
 نکته: اعضای کمیته عبارتند از: شکایه / نماینده هی (حضوری یا تلفنی)، نماینده ایراتور/شکایت: نماینده حقوقی سازمان تابعه: نماینده بازرسی ستاد وزارت و نماینده سامانه ۱۹۵ .