

**بسمه تعالی**  
**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی**

۲- شناسه خدمت: ۱۳۰۳۱۴۶۷۱۰۳	۱- عنوان خدمت: تفکیک انشعاب			
نام دستگاه اجرایی: شرکت توزیع نیروی برق غرب مازندران				
نام دستگاه مادر: شرکت توانیر				
شرح خدمت	۳- ارائه دهنده خدمت			
مشترکین می توانند درخواست تفکیک انشعاب را ارائه دهند.				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">تمامی مشترکین در هر دو دسته حقیقی و حقوقی</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">تفکیک</td> <td style="width: 60%;"> <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (GTC)  <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (GTB)  <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG)                 </td> </tr> </table>	تمامی مشترکین در هر دو دسته حقیقی و حقوقی	تفکیک	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (GTC) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (GTB) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG)	نوع خدمت
تمامی مشترکین در هر دو دسته حقیقی و حقوقی	تفکیک	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (GTC) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (GTB) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG)		
<input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری	<input type="checkbox"/> حاکمیتی	ماهیت خدمت		
<input type="checkbox"/> روستایی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> استانی	<input checked="" type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> ملی	سطح خدمت		
<input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> تولد	<input checked="" 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	رویداد مرتبط با:		
<input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص	نحوه آغاز خدمت		
<input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...				
<b>اقدام اطلاعاتی ورودی :</b> شناسه قبض - شخصیت متقاضی (حقیقی / حقوقی) - نام متقاضی - نام پدر - شماره شناسنامه - کد ملی - محل صدور - جنسیت - کد فعالیت - کد موسسه - نام نماینده شرکت - شماره معرفی نامه - تاریخ معرفی نامه - کد ملی نماینده - نام پدر نماینده - شماره تلفن ثابت - شماره تلفن همراه - نشانی محل انشعاب - کد پستی محل - آدرس مکاتباتی - کد پستی آدرس مکاتباتی - شماره اشتراک دیگر انشعابات موجود - پست الکترونیکی - شناسه قبض همسایه در صورت وجود - محدوده جغرافیایی (شهری / روستایی / خارج از محدوده)		مدارک لازم برای انجام خدمت		
<b>مستندات مورد نیاز :</b> سند احراز هویت (مانند کارت ملی) پایان کار یا پروانه یا مجوز به منظور رعایت مادتين هشت برای انشعاباعت جديد مجوزهای لازم جهت برخورداری از تعرفه های مخفف برای انشعابات جديد تاییدیه عدم بدهی بهای برق مصرفی برای اشتراک موجود				
برنامه پنجم ، برنامه ششم ، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق و قوانین ابلاغی از سوی شرکت مادر تخصصی توانیر و .....		قوانین و مقررات بالادستی		
خدمت گیرندگان در:    ماه    فصل    سال		آمار تعداد خدمت گیرندگان		
... بار در:    ماه    فصل    سال		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ روز		
یکبار برای همیشه		تواتر		
یکبار		تعداد بار مراجعه حضوری		
یکبار		۵- جزئیات خدمت		

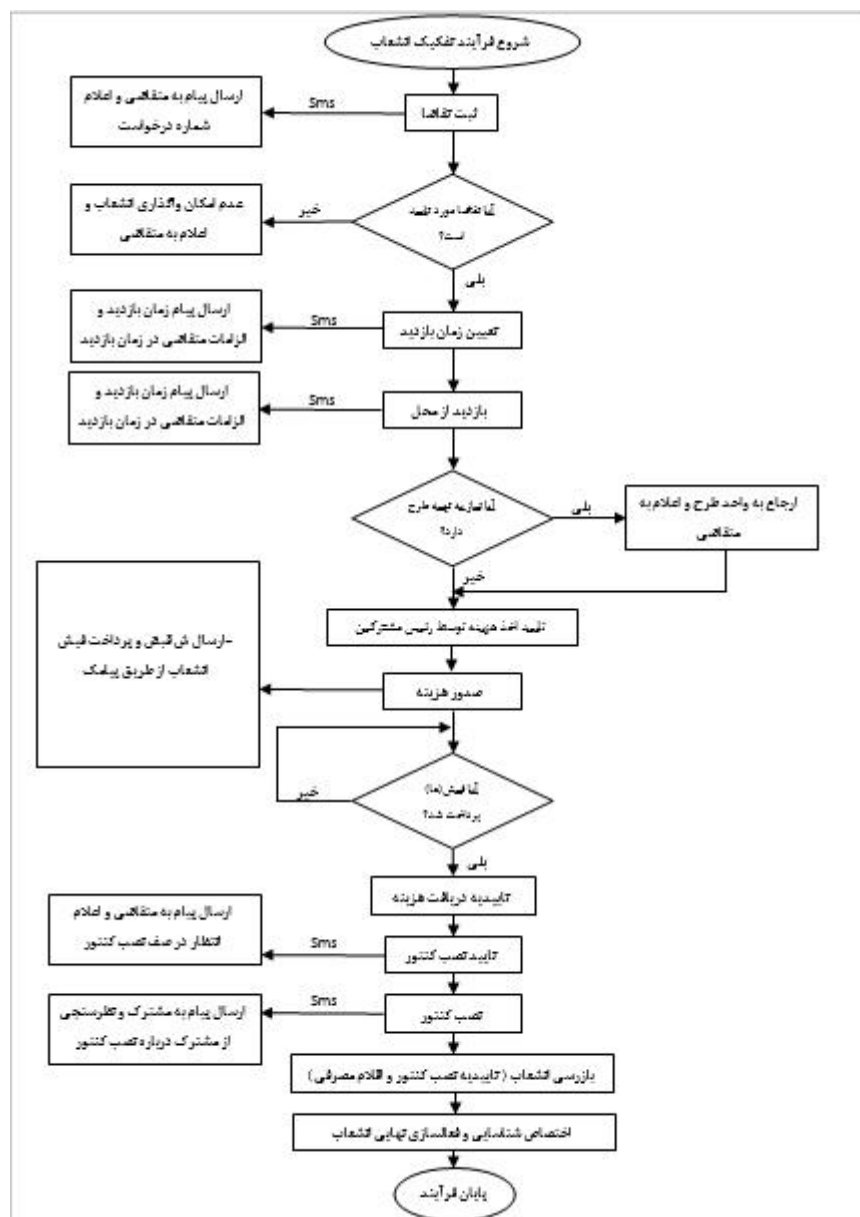
هزینه ارایه خدمت (ریال) به	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
خدمت گیرندگان	مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق		<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
	...		<input type="checkbox"/>
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
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	
مرحل 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)	
در مرحله درخواست خدمت	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	دیگر 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"/> استانی
		<input type="checkbox"/> سایر:	<input type="checkbox"/> شهرستانی
در مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)
		<input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input checked="" type="checkbox"/> سایر : سیستم جامع خدمات مشترکین
در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	دیگر ضرورت: مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)
			<input type="checkbox"/> پست الکترونیک
		<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس	<input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه
		<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)	
		<input type="checkbox"/> ارسال پستی	
		<input type="checkbox"/> سایر (در صورت مراجعه مشترک)	
		<input type="checkbox"/> شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: هر شرکت در محدوده ی خود جداگانه اقدام نموده است.	
		<input type="checkbox"/> عنوانین مشابه دفاتر پیشخوان	

<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p><input type="checkbox"/> ملی</p> <p><input type="checkbox"/> استانی</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی</p>	<p><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد</p> <p><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک</p> <p><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> سایر: در صورت نیاز به احداث شبکه توسط متقاضی</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی</p>		
---	---	-------------------------------	--	--	--

فرآیند خدمات :

۱. تکمیل فرم و ارایه به واحد مربوطه
۲. دریافت کد پیگیری
۳. انجام تسویه بدهی
۴. اعلام شرایط فنی و مالی توسط شرکت توزیع به مشترک در صورت نیاز
۵. واریز مابه التفاوت هزینه انشعاب در صورت لزوم توسط مشترک
۶. تفکیک انشعاب توسط شرکت توزیع
۷. استرداد وجه توسط شرکت به متقاضی در صورت بستنکار شدن

نمودار فعالیت



اقلام اطلاعاتی خروجی :

- کد پیگیری
- تاریخ بازدید
- فیش هزینه‌ها
- تاریخ تفکیک انشعاب

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : ندا محمدی	تلفن: ۰۱۱-۵۲۱۴۰۲۳۵	پست الکترونیک: moshtarekin@bargh-gmaz.ir	واحد مربوط: معاونت فروش و خدمات مشترکین/ دفتر نظارت بر خدمات مشترکین
--	--------------------	---	---

## 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.

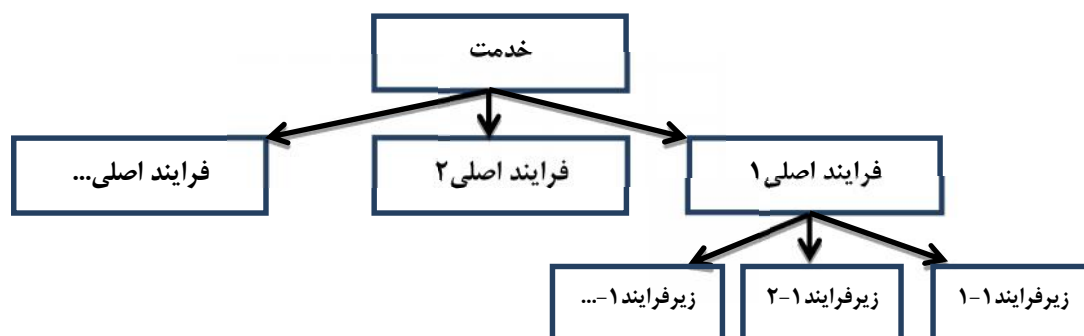
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

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 (بانکهای 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 (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای 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.

