

## توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمات استانداری خراسان جنوبی

#### ۱. مقدمه

بطور کلی توافق نامه سطح خدمات Service Level Agreement یک قرارداد تضمین کیفیت خدمات دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده است. با عنایت به توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی و اهمیت کیفیت و پایداری آن برای دستگاههای اجرایی لزوم بهره گیری و تدوین استانداردهای کیفی برای e-Service ها ضروری خواهد بود. به همین منظور توافق نامه سطح ارائه خدمات برای خدمات پیوست ارائه می گردد.

#### ۲. هدف

• هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که حداقل سطوح کیفیت خدمات استانداری خراسان جنوبی (خدمات پیوست) و حق خدمت گیرندگان (ارباب رجوع) برای اخذ اعتبار در صورت عدم دستیابی به سطوح خدمات را تعیین می نماید.

#### ۳. تعاریف

- خدمت دهنده: استانداری خراسان جنوبی
- خدمت گیرنده: ارباب رجوع/ شهروندان
- سایت: مجموعه فرم ها و خدمات الکترونیکی است که برای ارائه خدمات به خدمت گیرنده بر روی پرتال استانداری خراسان جنوبی به نشانی SKO.IR و زیرپرتال های آن قرار دارد.
- دوره زمانی: یکسال شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.
- ساعات کار مؤثر: ۲۴ ساعت کاری در یک شبانه روز.
- قطعی خدمت: قطع خدمت توافق شده از سمت سایت سازمان.
- رسید خرابی: اعلام وصول خرابی، گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.

#### ۴. مسئولیت

- این بخش، قوانین و مقرراتی را که به استانداری خراسان جنوبی اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.
- بر اساس آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی مصوب شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ تمامی دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن خدمات دستگاه و ارائه آن از طریق درگاه، دفاتر پیشخوان و یا سایر طرق اقدام نمایند.

- بر اساس بند پ ماده ۶۷ برنامه پنج ساله ششم کشور دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام نمایند.
- استانداری خراسان جنوبی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاستهای خدمات الکترونیکی طی سال ۹۷ برای بر اساس مکاتبه شماره ۹۳۸۱ رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و آمار وزارت کشور اخذ نموده است.

#### ۵. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت گیرنده مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سایت/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- هزینه های ارائه خدمات بصورت رسمی از سوی دستگاههای ذیصلاح تعیین و از طریق سایت اعلام خواهد شد.
- در صورت عدم ارائه خدمات با کیفیت و مطلوب میزان پرداخت هزینه های ضرر و زیان خدمت گیرنده از سوی مراجع ذیصلاح تعیین و در سایت درج خواهد شد.
- مدیریت فناوری اطلاعات استانداری موظف است ۷۲ ساعت قبل این اجرای قطعی های برنامه ریزی شده و عدم ارائه خدمات، موضوع را از طریق پرتال اطلاع رسانی نماید.
- شناسنامه خدمات، فرآیند و نحوه اخذ خدمات، فرم های مرتبط و مسؤل تایید کننده هر خدمت از طریق منوی دولت الکترونیک در سایت اطلاع رسانی شده است.

#### ۶. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۹۸/۱۲/۲۹ و تحت امضای معاون هماهنگی امور اقتصادی و توسعه منابع استانداری اعتبار دارد.
- در پایان دوره زمانی یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

#### ۷. خاتمه توافقنامه

- خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین سرویس گیرندگان در توافقنامه سطح خدمت قائل شود.
- هرگونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در توافق نامه سطح خدمت بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده با رعایت شرایط رقابتی و حقوقی بلامانع است.
- در شرایط اختلاف بین سرویس دهنده و سرویس گیرنده، دفتر بازرسی و امور حقوقی استانداری مرجع داوری حل اختلاف خواهد بود.

**پیوست:**

۱	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	اعطای تابعیت، موضوع ماده ۹۷۹ قانون منتهی
۲	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	اعطای تابعیت، موضوع ماده واحده تعیین تکلیف فرزندان حاصل از ازدواج مردان خارجی با زنان ایرانی
۳	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	تمدید و تعویض مدارک اقامتی اتباع خارجی
۴	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	ثبت ازدواج (زن و مرد افغلی)
۵	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	شناسایی و صدور مجوز اقامت و تردد اتباع خارجی دارای مادر ایرانی
۶	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	صدور برگه خروج از کشور و معرفی نامه ناجا (خروج و مراجعت)
۷	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	صدور برگه مسافرتی
۸	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	صدور مجوز مدارک اقامتی اتباع خارجی
۹	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	تبدیل وضعیت اقامتی اتباع خارجی از کارت آمایش به گذرنامه
۱۰	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	تجدید کارت شناسایی پناهندگان
۱۱	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	سرشماری مهاجرین غیرقانونی
۱۲	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	ابطال مدارک و لغو پناهندگی اتباع خارجی متخلف
۱۳	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	بررسی درخواست جابجایی محل سکونت و انتقال پرونده شناسایی (داخل استان-خارج استان)

ثبت طلاق	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۴
ثبت فوت و ابطال مدرک متوفیان اتباع خارجی	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۵
ثبت و صدور مدرک اقامتی نوزادان اتباع خارجی	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۶
صدور پروانه زناشویی زن ایرانی با مرد خارجی	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۷
صدور مجوز ثبت ازدواج زن و مرد ایرانی با اتباع خارجی	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۸
صدور یا تمدید برگه تردد ۹۰ روزه	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۱۹
رسیدگی و پاسخگویی به شکایات	مرکز مدیریت عملکرد و بازرسی	۲۰
پذیرش، نگهداری و اخراج اتباع خارجی غیر مجاز و متخلف	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۲۱
طرح اربعین	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۲۲
صدور گواهی دانش آموزان مشمول تحصیل فاقد اقامت	دفتر امور اتباع و مهاجرین خارجی	۲۳