

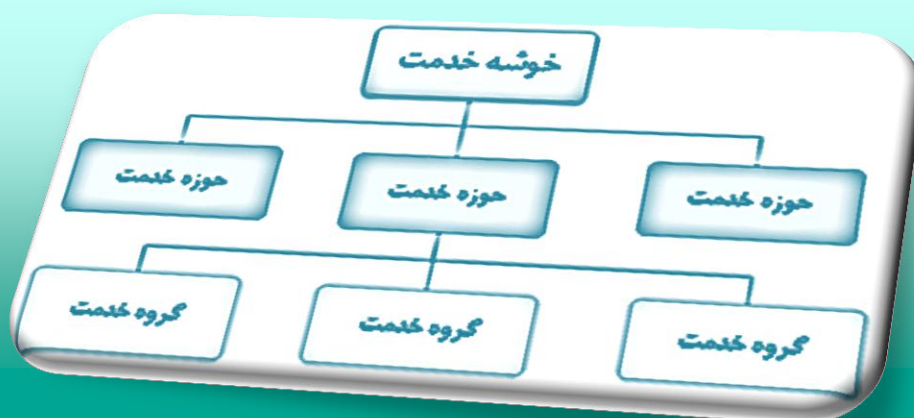


شورای اجرایی (عالی) فناوری اطلاعات کشور

کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی

چارچوب معماری سازمانی ایران

مدل مرجع خدمات



پیشگفتار

این سند در راستای ارائه مدل مرجع خدمات (دولت)، به عنوان یکی از شش مدل مرجع چارچوب معماری سازمانی ایران، تهیه و منتشر می‌شود. این مدل، تصویر کلان معماری خدمات (کارکردها) دولت را ترسیم می‌کند تا در مرحله بعد، دستگاه‌های اجرایی جزئیات و نحوه پیاده‌سازی این نقشه مرجع را در قالب طرح معماری سازمانی خود، تدوین و پیاده‌سازی نمایند.

این سند، تنها به تشریح یکی از شش مدل مرجع چارچوب معماری سازمانی ایران می‌پردازد و مخاطبان باید سایر اسناد مربوطه چارچوب را نیز مطالعه کرده و در کنار این سند مورد استفاده قرار دهند.

از آنجا که محتوای این سند حاصل اولین تجربه تدوین مدل مرجع خدمات در جمهوری اسلامی ایران است، احتمال می‌رود اشکالات و نواقصی در این سند دیده شود که امید است با همکاری و مشارکت صاحب‌نظران امر، تکمیل شود، لذا از مخاطبان درخواست می‌شود نظرات و پیشنهادات اصلاحی خود را از طریق پست الکترونیکی info@ieaf.ir به اطلاع متولیان طرح برسانند.

جهت اطلاع و دریافت اسناد فنی، رهنمودها و مثال‌ها، ضوابط قانونی، مدل‌های مرجع و اطلاع از آخرین تغییرات مربوطه چارچوب معماری سازمانی ایران، به پورتال www.IEAF.ir مراجعه شود.

ارکان اجرای طرح تدوین چارچوب معماری سازمانی ایران	
کارفرمای طرح	شورای اجرایی(عالی) فناوری اطلاعات کشور – کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی
مدیریت طرح	معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران
ناظر طرح	مدیریت امور اصلاح ساختار و توسعه دولت الکترونیک سازمان امور اداری و استخدامی کشور
مشاور(مجری)	آزمایشگاه مرجع معماری سازمانی سرویس گرا دانشگاه شهید بهشتی

اعضای تیم مدیریت و نظارت طرح	
مدیر ارشد طرح	جناب آقای نصرالله جهانگرد جناب آقای رضا باقری اصل
مدیریت فنی و اجرایی	جناب آقای مازیار مباحثی سرکار خانم فائزه حسینی سرکار خانم پریسا صیادی
نظارت بر طرح	جناب آقای علی رضا شاهپری جناب آقای محمدرضا زین الدینی

اعضای تیم تدوین چارچوب (مجری)	
جناب آقای فریدون شمس علیئی	راہبر و مدیر ارشد پروژه
جناب آقای امیر مہجوریان	مدیر فنی و اجرایی پروژه
سرکار خانم نسترن حاجی حیدری جناب آقای ابراہیم ابطحی جناب آقای محمود خراط جناب آقای رضا کرمی جناب آقای سعید مومنی سرکار خانم بتول ذاکری جناب آقای پیمان سنایی جناب آقای علی فیروزی	کمیٹہ مشورتی و خبرگانی
جناب آقای سعید شکراللہی جناب آقای رضا رضایی سرکار خانم مہسا رجب پور سرکار خانم آزادہ احمدی سرکار خانم فروزان مخصوص سرکار خانم مرضیہ سمغانی نژاد جناب آقای حمید لیوانی جناب آقای حسام الدین وزیری جناب آقای حسین آذرپناہ سرکار خانم زہرا ربیع نیا جناب آقای مہدی فعال جناب آقای پیمان ناصرآبادی سرکار خانم شبنم نوایی	تیم فنی و کارشناسی

فهرست مطالب

۱۱	۱ معرفی مدل مرجع خدمات
۱۱	۱-۱ تعریف مدل مرجع خدمات کسب و کار
۱۲	۲-۱ کاربردهای مدل
۱۳	۳-۱ تعاریف و مصادیق خدمت
۱۵	۴-۱ جایگاه مدل در چارچوب معماری سازمانی ایران
۱۷	۲ تشریح مدل مرجع خدمات
۱۸	۱-۲ الگوهای کارکردی خدمات دولت
۲۶	۲-۲ مدل طبقه‌بندی خدمات اصلی- عملیاتی دولت
۲۸	۱-۲-۲ خوشه سلامت و بهداشت
۳۳	۲-۲-۲ خوشه آموزش و پژوهش
۳۵	۳-۲-۲ خوشه رفاه و تامین اجتماعی
۳۶	۴-۲-۲ خوشه محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی
۴۱	۵-۲-۲ خوشه فرهنگی و اجتماعی
۴۴	۶-۲-۲ خوشه صنعت و تجارت
۴۶	۷-۲-۲ خوشه اقتصادی و مالی
۴۹	۸-۲-۲ خوشه انرژی
۵۰	۹-۲-۲ خوشه حمل‌ونقل و شهرسازی
۵۴	۱۰-۲-۲ خوشه اطلاعات و ارتباطات
۵۶	۱۱-۲-۲ خوشه امور داخلی کشور
۵۸	۱۲-۲-۲ خوشه امور بین‌الملل
۶۱	۱۳-۲-۲ خوشه امنیت و مدیریت بحران
۶۲	۱۴-۲-۲ خوشه حقوقی و قضایی
۶۵	۳-۲ مدل طبقه‌بندی خدمات پشتیبانی دولت
۶۷	۱-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت سرمایه انسانی
۷۰	۲-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت منابع مالی
۷۴	۳-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت دارایی‌ها
۷۶	۴-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت فناوری اطلاعات
۸۱	۵-۳-۲ حوزه کسب و کار: برنامه‌ریزی و راهبری
۸۴	۶-۳-۲ حوزه کسب و کار: توسعه قابلیت‌های سازمانی
۸۷	۷-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت ارتباطات ذینفعان
۸۹	۸-۳-۲ حوزه کسب و کار: خدمات اداری
۹۰	۳ وضعیت موجود خدمات دولت

- ۳-۱ خدمات الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها ۹۰
- ۳-۲ خدمات الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی ۹۴
- ۳-۳ خدمات الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی ۱۲۵
- ۳-۴ خدمات الگوی اعمال قانون و اجرای احکام ۱۳۱
- ۳-۵ خدمات الگوی ثبت وقایع و اطلاعات ۱۳۳
- ۳-۶ خدمات الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش ۱۳۷
- ۳-۷ خدمات الگوی ارائه تسهیلات حمایتی ۱۴۱
- ۳-۸ خدمات الگوی آموزش و فرهنگسازی ۱۴۸
- ۳-۹ خدمات الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساختها ۱۵۴
- ۳-۱۰ خدمات اپراتور ارائه خدمت ۱۵۷
- ۳-۱۱ خدمات غیر منطبق بر الگوهای ده گانه ۱۶۳

فهرست جدول‌ها

جدول ۱-۲ خدمات خوشه سلامت و بهداشت.....	۲۸
جدول ۲-۲ خدمات خوشه آموزش و پژوهش.....	۳۳
جدول ۳-۲ خدمات خوشه رفاه و تامین اجتماعی.....	۳۵
جدول ۴-۲ خدمات خوشه محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی.....	۳۶
جدول ۵-۲ خدمات خوشه فرهنگی و اجتماعی.....	۴۱
جدول ۶-۲ خدمات خوشه صنعت و تجارت.....	۴۴
جدول ۷-۲ خدمات خوشه اقتصادی و مالی.....	۴۶
جدول ۸-۲ خدمات خوشه انرژی.....	۴۹
جدول ۹-۲ خدمات خوشه حمل‌ونقل و شهرسازی.....	۵۰
جدول ۱۰-۲ خدمات خوشه اطلاعات و ارتباطات.....	۵۴
جدول ۱۱-۲ خدمات خوشه امور داخلی کشور.....	۵۶
جدول ۱۲-۲ خدمات خوشه امور بین‌الملل.....	۵۸
جدول ۱۳-۲ خدمات خوشه امنیت و مدیریت بحران.....	۶۱
جدول ۱۴-۲ خدمات خوشه حقوقی و قضایی.....	۶۲
جدول ۱۵-۲ خدمات حوزه مدیریت سرمایه انسانی.....	۶۷
جدول ۱۶-۲ خدمات حوزه مدیریت منابع مالی.....	۷۰
جدول ۱۷-۲ خدمات حوزه مدیریت دارایی‌ها.....	۷۴
جدول ۱۸-۲ خدمات حوزه مدیریت فناوری اطلاعات.....	۷۶
جدول ۱۹-۲ خدمات حوزه برنامه‌ریزی و راهبری.....	۸۱
جدول ۲۰-۲ خدمات حوزه توسعه قابلیت‌های سازمانی.....	۸۴
جدول ۲۱-۲ خدمات حوزه مدیریت ارتباطات ذینفعان.....	۸۷
جدول ۲۲-۲ خدمات حوزه اداری.....	۸۹
جدول ۱-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها.....	۹۰
جدول ۲-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی.....	۹۴
جدول ۳-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی.....	۱۲۵
جدول ۴-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی اعمال قانون و اجرای احکام.....	۱۳۱
جدول ۵-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی ثبت وقایع و اطلاعات.....	۱۳۳
جدول ۶-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش.....	۱۳۷
جدول ۷-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی ارائه تسهیلات حمایتی.....	۱۴۱
جدول ۸-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی آموزش و فرهنگسازی.....	۱۴۸

- جدول ۹-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساختها..... ۱۵۴
- جدول ۱۰-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی اپراتور ارائه خدمت..... ۱۵۷
- جدول ۱۱-۳ نمونه خدمات غیرمنطبق بر الگوهای ده‌گانه..... ۱۶۳

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱ جایگاه مدل مرجع خدمات در چارچوب معماری سازمانی ایران..... ۱۵
- شکل ۱-۲ اجزاء مدل مرجع خدمات..... ۱۷
- شکل ۲-۲ الگوهای کارکردی ده‌گانه خدمات دولت..... ۱۸
- شکل ۳-۲ خوشه‌های خدمات دولت..... ۲۶
- شکل ۴-۲ ساختار مدل خدمات اصلی-عملیاتی دولت..... ۲۷
- شکل ۵-۲ حوزه‌های موضوعی خدمات پشتیبانی دولت..... ۶۵
- شکل ۶-۲ ساختار مدل خدمات پشتیبانی دولت..... ۶۶

فصل اول

معرفی مدل مرجع خدمات دولت

۱ معرفی مدل مرجع خدمات

محتوای این فصل به معرفی تعاریف، مفاهیم، محدوده و کاربردهای مدل مرجع خدمات دولت می‌پردازد.

۱-۱ تعریف مدل مرجع خدمات کسب‌وکار

مدل مرجع خدمات کسب‌وکار^۱ (به اختصار مدل مرجع خدمات) به عنوان یکی از شش مدل مرجع چارچوب معماری سازمانی ایران،^۲ دربردارنده ساختار، طبقه‌بندی و الگوهای کارکردهای (خدمات) دولت، مستقل از دستگاه ارائه دهنده آن است. به عبارت دیگر این مدل، کارکردها و خدمات دولت را به صورت جامع و از نگاه ذینفعان توصیف می‌کند و از آنجا که این چارچوب، براساس دستگاه‌های اجرایی نیست، کارکردها و خدماتی که با مشارکت چند دستگاه ارائه می‌شود را نیز پوشش می‌دهد.

این مدل، تصویر کلان معماری کارکردهای (خدمات) دولت را ترسیم می‌کند تا در مرحله بعد هر دستگاه اجرایی جزئیات و نحوه پیاده‌سازی این نقشه کلان را در قالب جزئیات معماری سازمانی خود، تدوین و پیاده‌سازی نماید. همچنین این مدل به توصیف آنچه باید انجام شود (کارکردها/خدمات) می‌پردازد و تعیین چگونگی انجام (فرایندها و روال‌ها) را به دستگاه‌های اجرایی و متولیان فرآیند واگذار می‌کند.

مدل مرجع خدمات کسب‌وکار، دربردارنده دو دسته کارکرد پشتیبانی^۳ (درونی) و اصلی^۴-عملیاتی^۵ (بیرونی) می‌شود. منظور از کارکردهای اصلی یا عملیاتی، حوزه ارائه خدمات به شهروندان (G2C)، کسب‌وکارها (G2B) و دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) است، درحالی‌که کارکردهای پشتیبانی، مربوط به محدوده درون‌سازمانی و خدمات به کارمندان (G2E) می‌شود.

این مدل براساس چندین سال بررسی‌های تحلیلی نمونه مدل‌های مرجع معماری در دیگر کشورها و انطباق آن با نیازهای کشور طراحی و منتشر می‌شود. بخش‌هایی از این مدل کاملاً بومی و براساس تجربه‌های بیش از دودهه معماری سازمانی در ایران طراحی شده و نمونه مشابهی در جهان ندارد.

¹ Business Service Reference Model

² Iran Enterprise Architecture Framework (IEAF)

³ Support

⁴ Primary

⁵ Operating

مدل مرجع خدمات، همانگونه که از نام آن مشخص است، یک مدل و الگوی طبقه‌بندی است و تا زمانی که به صورت موثر و کاربردی توسط دستگاه‌ها و متولیان مربوطه مورد استفاده و پیاده‌سازی قرار نگیرد، منجر به تغییر و تحول در لایه کسب‌وکار دولت و دستگاه‌های زیرمجموعه نخواهد شد.

۱-۲ کاربردهای مدل

مدل مرجع خدمات، به عنوان یکی از اجزاء چارچوب معماری سازمانی ایران، در طی اجرای معماری سازمانی یا به صورت مجزا، برای کاربردهای زیر قابل استفاده است:

- فراهم‌سازی یک چارچوب و زبان مشترک برای شناسایی و طبقه‌بندی کارکردها (خدمات) اصلی و پشتیبان در دستگاه‌های اجرایی
- ترسیم نقشه جامع خدمات دولت به ذینفعان، مستقل از دستگاه ارائه دهنده خدمات که منجر به شناسایی نواقص و شکاف‌های وضع موجود می‌شود.
- کمک به دستگاه‌های اجرایی برای اینکه جایگاه خود را در معماری خدمات دولت بشناسند و انتظاراتی که در ارائه خدمات از آنها وجود دارد را بازنگری و تکمیل نمایند.
- شناسایی کارکردهای مشترک در دستگاه‌های اجرایی و در نتیجه استخراج داده‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی مشترک
- صرفه‌جویی در مطالعات و بررسی‌های تحلیلی که در دستگاه‌های اجرایی مختلف برای شناسایی و طبقه‌بندی کارکردها و خدمات انجام می‌شود.
- کمک به نهادهای حاکمیتی برنامه‌ریز و نظارتی برای تعیین بودجه، اولویت‌بندی پروژه‌ها، تخصیص نیروی انسانی و نظارت بر دستگاه‌های اجرایی مبتنی بر نوع و الگوی خدمات هر دستگاه
- طراحی نظام طبقه‌بندی دستگاه‌های اجرایی کشور و در نهایت بازطراحی ساختار دولت (دستگاه‌های اجرایی)

۳-۱ تعاریف و مصادیق خدمت

در این بخش تعریف خدمت و نکاتی برای شناسایی و گروه‌بندی خدمات توضیح داده می‌شود.

تعریف خدمت: برون‌داد حاصل از به‌کارگیری هدفمند نیروی انسانی، فرآیندها، اطلاعات و فناوری، توسط سازمان که منجر به نتیجه‌ای ارزشمند از دید ذینفع شده و در راستای اجرای مأموریت و تحقق اهداف سازمان باشد.

- ذینفع یک خدمت می‌تواند گروهی از اشخاص حقیقی-حقوقی، همه مردم یا یک نهاد حاکمیتی باشد که بر موضوع خدمت تاثیرگذار یا از آن تاثیرپذیر است.
- یک خدمت می‌تواند از طریق راه‌های ارتباطی متنوع به ذینفعان ارائه شود.
- برای ارائه یک خدمت، یک یا چند فرآیند در درون سازمان اجرا می‌شود تا نتیجه لازم برای ذینفع تولید شود.
- تولید کالا، خدمت محسوب نمی‌شود، اگرچه توزیع کالا می‌تواند خدمت باشد.
- خدمات می‌تواند برای ذینفعان بیرونی سازمان (B2G, G2B, G2C) یا ذینفعان درونی (G2E) باشد. به گروه اول خدمات اصلی-عملیاتی دولت و به گروه دوم خدمات پشتیبانی گفته می‌شود.

مثال‌هایی از خدمات به قرار ذیل است:

- ارائه تسهیلات مالی
- صدور کارت شناسایی
- ثبت ازدواج
- انتشار محصولات فرهنگی و آموزشی
- ارزشیابی مدارک تحصیلی
- اطلاع‌رسانی فرصت‌های شغلی
- رسیدگی به شکایات مردم

نکات کاربردی برای شناسایی و تعیین خدمات:

- چگونگی، نتیجه و ورودی، خروجی خدمت باید شفاف و مشخص باشد.
- "سامان‌دهی تشکلهای صنفی" خدمت نیست، به دلیل این که نتیجه و ورودی خدمت شفاف و مشخص نیست، اما "احراز صلاحیت تشکلهای صنفی" یا "ارائه تسهیلات به تشکلهای صنفی" می‌تواند یک خدمت باشد.

- یک خدمت باید یک نوع نتیجه/خروجی داشته باشد.
- "اعلام نتایج آزمون و رسیدگی به شکایات ... " دو خدمت متفاوت است.
- بایدها، ماموریت و اهداف سازمان را نمی‌توان خدمت نامید.
- "سیاست‌گذاری، ایجاد و راه‌اندازی ... " خدمت نیست، به دلیل این که عبارت کلی از ماموریت سازمان است، اما "تدوین ضوابط و استانداردهای ... " یا "صدور مجوز ... " می‌تواند خدمت باشد.
- "ارتقاء آگاهی عمومی در حوزه بهداشت " خدمت نیست، به دلیل این که یک هدف است و چگونگی تحقق آن مشخص نیست، اما "انتشار محصولات رایانه‌ای آموزشی ... " یا "برگزاری سمینارهای آموزشی ... " می‌تواند خدمت باشد.

وابستگی بین خدمت و زیرخدمت ممکن است به اشکال زیر باشد:

الف) مدل تجمیع: خدمت، تجمعی از چند زیر خدمت است که هرکدام به صورت مستقل قابل اجرا است. نوع خاصی از این مدل، مانند چرخه حیات چند زیرخدمت است. برای مثال چرخه حیات صدور مجوز، تمدید مجوز، ابطال مجوز

- خدمت: ارائه مجوز مؤسسات سلامت
 - زیرخدمت: صدور مجوز مؤسسات سلامت-تمدید مجوز مؤسسات سلامت-ابطال مجوز مؤسسات سلامت
- ب) مدل وراثت:** زیرخدمت‌ها از نوع (گونه) خدمت اصلی هستند، ولی با تفاوت جزئی در مراحل یا قوانین ارائه خدمت

- خدمت: ارائه پروانه ساخت فیلم
- زیرخدمت: ارائه پروانه ساخت فیلم سینمایی-ارائه پروانه ساخت فیلم ویدیویی-ارائه پروانه ساخت فیلم تبلیغاتی

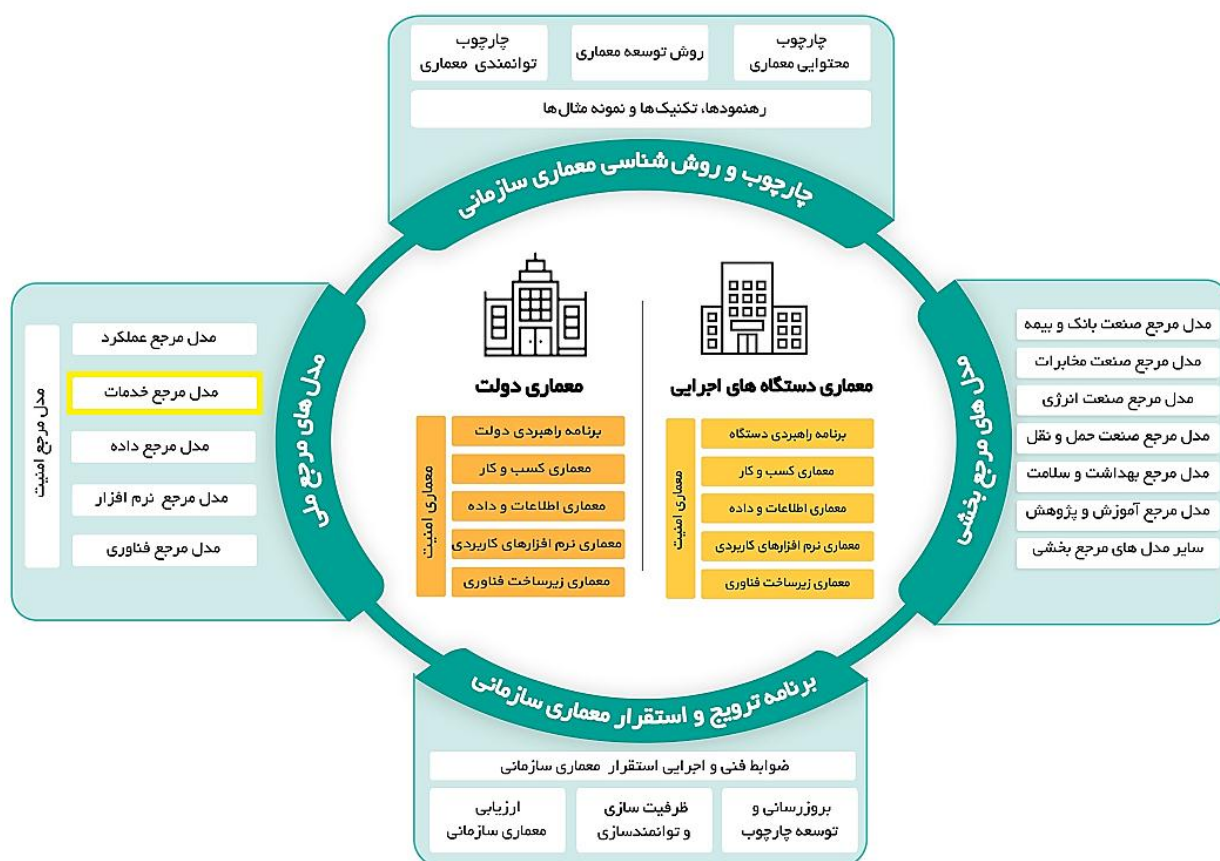
ج) مدل ترکیب: ترکیب چند خدمت مستقل از یک یا چند دستگاه، که منجر به یک خدمت کلان شود.

مانند برگزاری انتخابات که ترکیبی از چندین خدمت از دستگاه‌های مختلف است.

- خدمت: برگزاری انتخابات
- زیرخدمت: ثبت نام کاندیدها، تبلیغات، تامین امنیت، نظارت، رسیدگی به شکایات، ...

۴-۱ جایگاه مدل در چارچوب معماری سازمانی ایران

چارچوب معماری سازمانی ایران شامل چهار مولفه (جزء) اصلی "چارچوب و متدولوژی"، "مدل‌های مرجع ملی"، "مدل‌های مرجع بخشی" و "برنامه ترویج و استقرار" می‌شود که در شکل ۱-۱ نشان داده شده است. همان‌طور که در شکل ۱-۱ مشخص است مدل مرجع خدمات که در این گزارش به صورت تفصیلی تشریح می‌شود، یکی از شش مدل مرجع از چارچوب معماری سازمانی ایران است.



شکل ۱-۱ جایگاه مدل مرجع خدمات در چارچوب معماری سازمانی ایران

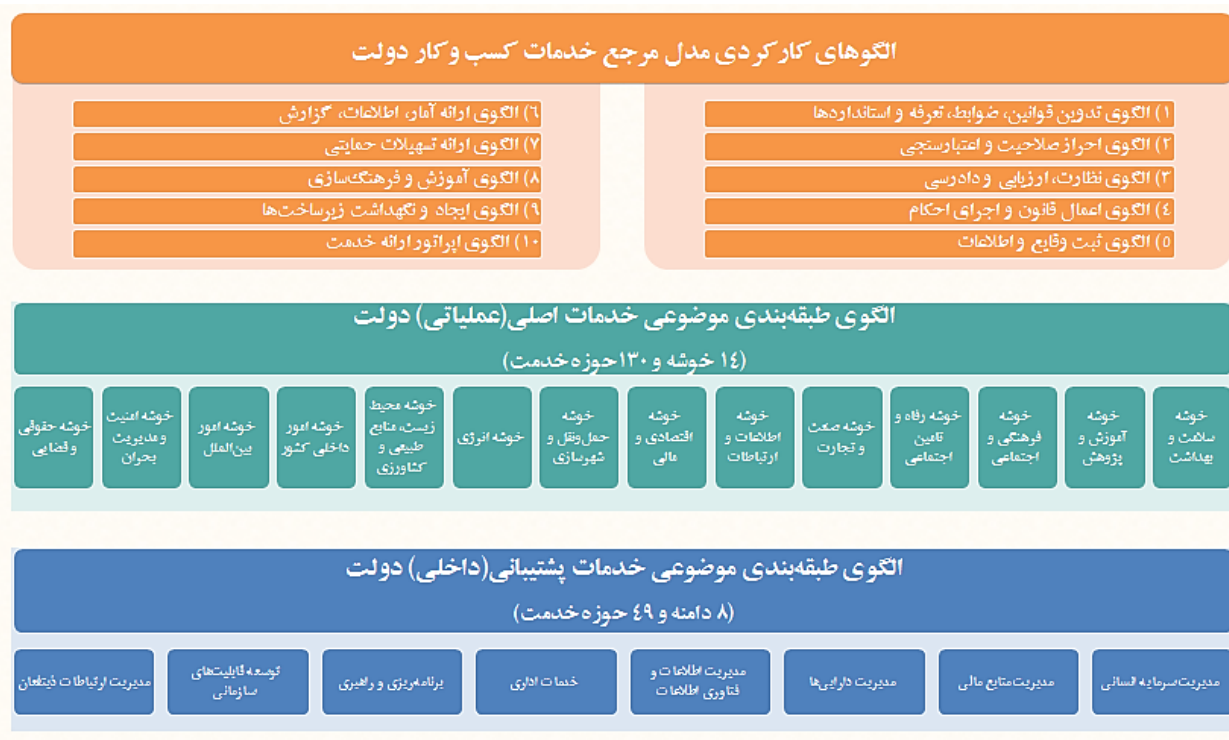
فصل دوم

تشریح مدل مرجع خدمات دولت

۲ تشریح مدل مرجع خدمات

مدل مرجع خدمات، شامل سه بخش اصلی مطابق با شکل ۱-۲ است.

- الگوهای کارکردی خدمات اصلی-عملیاتی:
 - دربردارنده ده الگوی کارکردی که مستقل از موضوع و دستگاه‌های اجرایی، خدمات اصلی-عملیاتی دولت را در ده الگو(گونه)، دسته‌بندی می‌کند.
- مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات اصلی-عملیاتی:
 - دربردارنده طبقه‌بندی موضوعی خدمات اصلی-عملیاتی دولت در ۱۴ خوشه و ۱۳۰ حوزه خدمت است.
- مدل طبقه‌بندی موضوعی خدمات پشتیبانی:
 - دربردارنده طبقه‌بندی موضوعی خدمات پشتیبانی دولت در ۸ حوزه و ۴۹ گروه خدمت است.



شکل ۱-۲ اجزاء مدل مرجع خدمات

۲-۱ الگوهای کارکردی خدمات دولت

برای شناسایی، ارزیابی و اولویت‌دهی خدمات اصلی-عملیاتی دستگاه‌های اجرایی، صرف استفاده از تعاریف اولیه و تعدادی مثال کافی نیست و نیاز به الگوها و قالب‌هایی برای طبقه‌بندی خدمات از جهات "کارکردی" و "موضوعی" است. مدل مرجع خدمات، علاوه بر طبقه‌بندی "موضوعی" خدمات در قالب یک مدل سلسله‌مراتبی از خوشه و حوزه خدمت، دربردارنده "الگوهای کارکردی" نیز هست که نشان‌دهنده نوع خدمات از بعد کارکرد است (مستقل از حوزه موضوعی خدمت). الگوهای کارکردی خدمات دولت در شکل ۲-۲ نشان داده می‌شود.

الگوهای کارکردی ده‌گانه، کلیه خدمات حاکمیت (سه قوه) را پوشش می‌دهد، اگرچه بنابر عرف رایج از اصطلاح "خدمات دولت" استفاده شده است. استخراج این ده الگوی کارکردی که برای اولین بار در کشور صورت گرفته است، محرک تعریف طرح‌های مهم ملی دیگری همچون "بازطراحی ساختار دولت (دستگاه‌های اجرایی)"، "استخراج نرم‌افزارهای مشترک در دولت" و "نظام طبقه‌بندی دستگاه‌های اجرایی" است.

۱) الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها	۶) الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش
۲) الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی	۷) الگوی ارائه تسهیلات حمایتی
۳) الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی	۸) الگوی آموزش و فرهنگ‌سازی
۴) الگوی اعمال قانون و اجرای احکام	۹) الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌ها
۵) الگوی ثبت وقایع و اطلاعات	۱۰) الگوی اپراتور ارائه خدمت

شکل ۲-۲ الگوهای کارکردی ده‌گانه خدمات دولت

۱) الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که به نوعی منجر به تدوین، تصویب و ابلاغ قوانین؛ ضوابط، مقررات، تعرفه، برنامه، سند بالادستی، طرح، استاندارد و موارد مشابه، می‌شوند. این خدمات، معمولاً توسط دستگاه‌های قانون‌گذار و برنامه‌ریز انجام می‌شود. این الگو را می‌توان پیش‌نیاز الگوهای دیگری مانند "احراز صلاحیت و اعتبارسنجی" یا "نظارت، ارزیابی و دادرسی" دانست.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تدوین استاندارد، ضوابط، مقررات، دستورالعمل (مثال از وزارت امور اقتصادی و دارایی: تدوین استانداردها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های حسابداری بخش عمومی)
- تعیین تعرفه، قیمت‌گذاری (مثال از سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان: تعیین تعرفه خدمات صنفی، بازرگانی، عمومی و زیربنایی)
- تدوین برنامه، طرح، نقشه‌راه، سند چشم‌انداز (مثال از سازمان فناوری اطلاعات ایران: تدوین نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی)
- تصویب برنامه، بودجه، طرح (مثال از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: تصویب و ابلاغ برنامه‌ها به دانشگاه‌های علوم پزشکی و مؤسسات اجرایی مرتبط)
- تعیین کدینگ (مثال از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی: تخصیص و واگذاری کدهای خدماتی)

۲) الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به احراز صلاحیت و اعتبارسنجی اشخاص حقیقی-حقوقی یا حتی کالا و خدمات می‌شوند. این خدمات معمولاً توسط دستگاه‌های قانون‌گذار و برنامه‌ریز انجام می‌شود. این الگو را می‌توان پیش‌نیاز الگوهای دیگری مانند "نظارت، ارزیابی و دادرسی" و "ارائه آمار، اطلاعات و گزارش" دانست و از طرف دیگر الگوی "تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه‌ها و استانداردها"، می‌تواند پیش‌نیاز خدمات این الگو باشد.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ارائه مجوز/پروانه (مثال از وزارت صنعت، معدن و تجارت: ارائه پروانه بهره‌برداری معدن)
 - صدور مجوز/پروانه (مثال: صدور پروانه بهره‌برداری معدن)
 - تمدید مجوز/پروانه (مثال: تمدید پروانه بهره‌برداری معدن)
 - اصلاح مجوز/پروانه (مثال: اصلاح پروانه بهره‌برداری معدن)

○ لغو مجوز/پروانه (مثال: لغو پروانه بهره‌برداری معدن)

- ارائه تأییدیه (مثال از وزارت ورزش و جوانان: صدور تأییدیه قهرمانی ورزشکار جهت دریافت تسهیلات)
- پاسخ به استعلام (مثال از شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور: پاسخ به استعلام بدهی و وضعیت انشعاب آب)
- ارائه گواهی‌نامه، کارنامه، مدرک (مثال از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی: صدور گواهی‌نامه/کارنامه شغلی ایرانیان شاغل در خارج از کشور)
- ارائه کد، شناسه، شناسنامه، کارت (مثال از وزارت کشور: صدور کارت شناسایی پناهندگان)
- اعتبارسنجی و تأیید مدارک، گواهی‌نامه، اسناد تجاری (مثال از وزارت امور خارجه: ارائه تأییدیه اسناد کنسولی، تجاری، وکالت نامه و گواهی‌ها)
- رتبه‌بندی اشخاص حقیقی-حقوقی (مثال از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی: ارزیابی و رتبه‌بندی دارندگان پروانه‌های ارائه خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات)
- احراز صلاحیت اشخاص حقیقی-حقوقی (مثال از مرکز آموزش مدیریت دولتی: احراز صلاحیت مدرسان دوره‌های آموزشی کارمندان دولت)
- ارائه ضمانت نامه، مفاصاحساب (مثال از صندوق بازنشستگی کشوری: صدور ضمانت نامه جهت اخذ وام)

۳) الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که بر رعایت قوانین، مقررات، ضوابط، استانداردها و ... نظارت می‌کند. این الگو را می‌توان پیش‌نیاز الگوهای دیگری مانند "اعمال قانون و اجرای احکام" و "ارائه آمار، اطلاعات و گزارش" دانست، همچنین نتایج بدست آمده از این الگو برای الگوی "احراز صلاحیت و اعتبارسنجی" نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. از طرف دیگر الگوی "تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها" پیش‌نیاز خدمات این الگو است.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- نظارت بر عملکرد اشخاص حقیقی-حقوقی (مثال از سازمان دامپزشکی: نظارت بر آزمایشگاه‌های دامپزشکی)
- بازدید موردی/دوره‌ای از اشخاص حقیقی-حقوقی-بازار (مثال از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: بازدیدهای دوره‌ای و موردی از مراکز و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات تشخیصی و درمانی)
- رسیدگی به شکایات اشخاص حقیقی-حقوقی (مثال از وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی: رسیدگی به شکایات کارگری)
- کنترل و معاینه فنی محصولات و خدمات (مثال از وزارت کشور: معاینه فنی خودروها)

- پایش شاخص‌های ملی-محیطی-فنی-امنیتی (مثال از سازمان فناوری اطلاعات ایران: پایش شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور)
- شناسایی و کشف تخلفات، جرائم، نقض قوانین و دستگیری متهمان (مثال از سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور: کشف و شناسایی کوره‌های غیرمجاز زغال)
- پیشگیری و جلوگیری از تخلفات، جرائم، نقض قوانین و دستگیری متهمان (مثال از سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور: جلوگیری از تخریب و تصرف اراضی ملی)
- بازرسی، حسابرسی، ... (مثال از وزارت امور اقتصادی و دارایی: حسابرسی نهادهای عمومی غیردولتی)
- رسیدگی و صدور حکم در مورد تظلمات، تعدیات، شکایات (مثال از قوه قضاییه: رسیدگی و صدور حکم در خصوص دادخواست‌ها و شکوائیه‌ها)

۴) الگوی اعمال قانون و اجرای احکام

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به اجرای احکام متخلفان از قانون و مقررات می‌شود. الگوی "نظارت، ارزیابی و دادرسی" پیش‌نیاز خدمات این الگو است.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- جریمه مالی متخلفان (مثال از نیروی انتظامی: جریمه مالی متخلفان رانندگی)
- مجازات‌های بدنی (مثال از نیروی انتظامی: مجازات بدنی مجرمان)
- حبس مجرمین (مثال از قوه قضاییه: حبس مجرمین دیه)
- ضبط، مصادره، توقیف اموال (مثال از نیروی انتظامی: توقیف خودروی متخلفان رانندگی)

۵) الگوی ثبت وقایع و اطلاعات

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که معمولاً با مراجعه متقاضیان به صورت حضوری یا الکترونیکی، منجر به ثبت وقایع و اطلاعات مربوط به اشخاص حقیقی-حقوقی یا تجهیزات می‌شود تا اطلاعات ثبت شده در آینده جهت ارائه تسهیلات، احراز صلاحیت یا نظارت مورد استفاده قرار گیرد. این الگو را می‌توان پیش‌نیاز الگوهای دیگری مانند "ارائه آمار، اطلاعات، گزارش" دانست.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ثبت وقایع اشخاص حقیقی اعم از تولد، فوت، ازدواج (مثال از سازمان ثبت احوال: ثبت ازدواج)
- ثبت وقایع اشخاص حقوقی اعم از ثبت شرکت، ثبت برند (مثال از سازمان ثبت اسناد و املاک کشور: ثبت شرکت‌ها)

- ثبت مشخصات کالا و خدمات (مثال از سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان: ثبت اطلاعات قیمت کالا و خدمات)
- عضویت و ثبت نام اشخاص حقیقی-حقوقی (مثال از سازمان حج و زیارت: پیش ثبت نام حج، عمره، عتبات عالیات)
- ثبت رخداد اعم از اختراع، رکورد (مثال از پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات: ثبت اختراع فاوا)

۶) الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که براساس اطلاعات جمع‌آوری یا گردآوری شده، اقدام به ارائه گزارش، آمار و تحلیل نموده و در صورت لزوم، بانک‌های اطلاعاتی با امکان جستجو را در اختیار مخاطبان قرار می‌دهد. اطلاعات جمع‌آوری شده از دیگر الگوها به‌خصوص "ثبت وقایع و اطلاعات" پیش‌نیاز خدمات این الگو است. همچنین نتایج به‌دست آمده از این الگو برای استفاده دیگر الگوها، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات (مثال از وزارت صنعت، معدن و تجارت: اطلاع‌رسانی فرصت‌های سرمایه گذاری به بخش صنعت)
- تولید آمار و گزارشات اطلاعاتی (مثال از مرکز آمار ایران: ارائه آمار و اطلاعات تولیدی)
- تحلیل و پردازش اطلاعات (مثال از سازمان هواشناسی کشور: تهیه اطلاعات و آمار تحلیلی هواشناسی)
- به‌اشتراک گذاری پایگاه دانش و منابع اطلاعاتی (مثال از سازمان نقشه‌برداری کشور: ارائه نقشه و اطلاعات مکانی)
- ارائه امکان جستجو در منابع اطلاعاتی (مثال از سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: جستجوی منابع تحت وب برای نابینایان)

۷) الگوی ارائه تسهیلات حمایتی

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که بر اساس ضوابط و شرایط، اقدام به ارائه تسهیلات به اشخاص حقیقی-حقوقی می‌نماید. اطلاعات جمع‌آوری شده از دیگر الگوها به خصوص "احراز صلاحیت و اعتبارسنجی" و "نظارت، ارزیابی و دادرسی"، پیش‌نیاز خدمات این الگو است. همچنین خدمات این الگو با "آموزش و فرهنگ‌سازی" وابستگی دارند.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ارائه تسهیلات مالی، کمک‌هزینه، وام، بیمه (مثال از سازمان بهزیستی کشور: ارائه تسهیلات پرداخت ودیعه مسکن و تامین مسکن خانواده‌های تحت پوشش)
- معرفی اشخاص حقیقی-حقوقی جهت دریافت تسهیلات (مثال از وزارت صنعت، معدن و تجارت: معرفی واحدهای تولیدی مشمول اعطای تسهیلات به بانک‌ها)
- ارائه معافیت‌های مالی و مالیاتی (مثال از سازمان بهزیستی کشور: معافیت از پرداخت حق انشعاب آب، گاز و ... جهت مددجویان تحت پوشش)
- ارائه تقدیرنامه، جایزه، تندیس (مثال از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری: ارائه تقدیرنامه به منتخبین جشنواره‌ها و پایان‌نامه‌های برتر قرآنی)
- ارائه تسهیلات و خدمات رفاهی (مثال از صندوق بازنشستگی کشوری: تورهای مسافرتی بازنشستگان)
- ارائه تسهیلات اشتغال زایی، محرومیت زدایی (مثال از سازمان زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور: ایجاد اشتغال برای زندانیان)
- ارائه بورس تحصیلی (مثال از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری: بورس دانشجویان به خارج از کشور)
- حمایت از پژوهش/تحقیق (مثال از وزارت نیرو: حمایت از پژوهش‌های اولویت‌دار صنعت آب و برق)
- توزیع کالا و ملزومات (مثال از سازمان امور عشایر ایران: تامین و توزیع سوخت فسیلی)
- پذیرش، نگهداشت و ارائه تسهیلات به اتباع خارجی (مثال از وزارت کشور: پذیرش و نگهداری اتباع خارجی)
- جذب و نگهداشت نیروی انسانی (غیر از پرسنل دستگاه)

۸) الگوی آموزش و فرهنگ‌سازی

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که در راستای آموزش و فرهنگ‌سازی برای عموم مخاطبان یا گروهی خاصی ارائه می‌شود. با توجه به اینکه آموزش و فرهنگ‌سازی موضوعی عمومی و کلی است، این الگو بر مواردی که به‌صراحت در راستای مأموریت دستگاه باشد تاکید دارد، لذا هر دستگاه به‌صرف برگزاری یک همایش نمی‌تواند مدعی ارائه خدمات آموزشی و فرهنگ‌سازی شود. این الگو به‌نوعی مکمل بسیاری از الگوهای دیگر است و برای اطمینان از حسن اجرای خدمات دیگر الگوها نیاز به آموزش و فرهنگ‌سازی است.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- برگزاری کنفرانس، همایش، کنگره، نمایشگاه (مثال از جهاد دانشگاهی: برگزاری همایش‌های علمی-دانشجویی)
- برگزاری مسابقات علمی، فرهنگی، هنری (مثال از وزارت آموزش و پرورش: برگزاری مسابقات و جشنواره‌های علمی، فرهنگی، هنری)

- مشاوره آموزشی، تربیتی، فرهنگی، بهداشتی (مثال از سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای: مشاوره آموزشی و هدایت شغلی)
- تالیف و تهیه منابع آموزشی (مثال از سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی درسی: تالیف کتاب های درسی)
- انتشار محصولات فرهنگی، آموزشی، پژوهشی (مثال از جهاد دانشگاهی: چاپ و انتشار کتاب ها و نشریه‌های علمی، فرهنگی، تخصصی و پایان‌نامه‌های برتر)
- برگزاری آزمون‌ها (مثال از سازمان بنادر و دریانوردی: برگزاری آزمون‌های دریانوردی)
- ارائه آموزش‌های الکترونیکی (مثال از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: آموزش‌های الکترونیکی در حوزه سلامت)
- آموزش علمی و کاربردی در حیطه ماموریت دستگاه (مثال از وزارت ورزش و جوانان: برگزاری دوره‌های آموزشی و ارتقاء ورزشی)

۹) الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌ها

این الگو شامل مجموعه خدماتی است که منجر به ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌های شهری، جاده‌ای، ارتباطی، طبیعی، امنیتی و ... در کشور می‌شود. این الگو می‌تواند زمینه‌ساز فعالیت و ارائه خدمات نهایی توسط اپراتورها نیز باشد.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- ایجاد و نگهداشت جاده‌ها، معابر، زیرساخت شهری، خطوط راه‌آهن (مثال از شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران: احداث و نگهداشت خطوط راه‌آهن)
- ایجاد و نگهداشت بنادر، فرودگاه‌ها، پایانه‌ها (مثال از شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران: ساخت و نگهداری باندهای پروازی و ترمینال‌های مسافری)
- ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌های اطلاعاتی، ارتباطی و فناوری (مثال از سازمان فناوری اطلاعات ایران: ایجاد زیرساخت‌های فنی و اجرایی دولت الکترونیکی)
- ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌های تولید، انتقال و توزیع انرژی (مثال از وزارت نیرو: ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌های انتقال و توزیع برق)
- ایجاد و نگهداشت میراث فرهنگی و تاریخی، اماکن و آثار فرهنگی (مثال از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری: حفاظت، تعمیر و احیای آثار و بناهای فرهنگی-تاریخی)
- حفاظت و نگهداشت اراضی ملی (مثال از سازمان امور اراضی: حفاظت از اراضی ملی و دولتی)

- حفاظت و نگهداشت از محیط زیست و منابع طبیعی (مثال از سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور: حفاظت و نگهداری از جنگل ها)

۱۰ الگوی اپراتور ارائه خدمت

این الگو (برخلاف سایر الگوها که قوانین، شرایط، زیرساخت و تسهیلات لازم برای فعالیت در یک حوزه را مهیا می کنند و سپس وظیفه نظارت و در مواردی احتمالی مجازات متخلفان را بر عهده دارند)، به صورت مستقیم، خدمات نهایی مورد نیاز را به مخاطبان ارائه می نماید (آموزش، درمان، حمل و نقل، ...). با توجه به موضوع تفکیک می توان گفت بخش مهمی از خدمات تصدی گری در این الگو قرار می گیرد.

از جمله نمونه مصادیق خدمات این الگو می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- خدمات بانکی (مثال از پست بانک ایران: افتتاح انواع حساب های ریالی)
- خدمات بیمه (مثال از شرکت بیمه ایران: ارائه انواع بیمه نامه ها)
- خدمات حمل و نقل مسافر (مثال از شرکت هما: حمل و نقل هوایی مسافر و بار)
- خدمات پستی (مثال از شرکت پست جمهوری اسلامی ایران: پست عادی-پیشناز-ویژه-...)
- خدمات مخابراتی و ارتباطی (مثال از پژوهشگاه دانش های بنیادی: ارائه پهنای باند اینترنت)
- خدمات پخش رادیویی و تلویزیونی (مثال از صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران: تولید و پخش برنامه های رادیویی و تلویزیونی)
- خدمات درمانی و پزشکی (مثال از بیمارستان های دولتی: خدمات درمانی و پزشکی)
- خدمات تحصیلات پایه و دانشگاهی (مثال از مدارس و دانشگاه های دولتی: خدمات آموزشی و تحصیلی)

۲-۲ مدل طبقه‌بندی خدمات اصلی- عملیاتی دولت

در این بخش طبقه‌بندی موضوعی خدمات اصلی- عملیاتی دولت تشریح می‌شود. این طبقه‌بندی شامل ۱۴ خوشه خدمت و ۱۳۰ حوزه خدمت است که سطح اول آن در شکل ۲-۳ مشخص می‌شود.

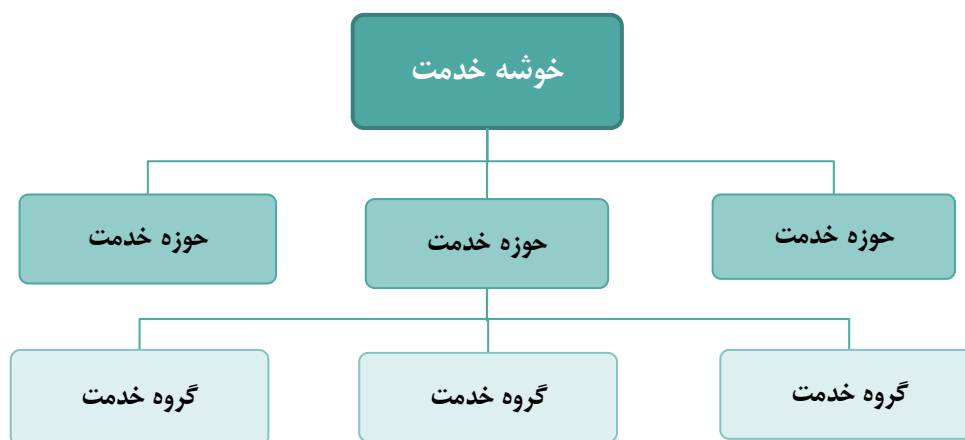
این مدل، تصویر کلان معماری خدمات اصلی- عملیاتی دولت را ترسیم می‌کند تا در مرحله بعد هر دستگاه اجرایی جزئیات و نحوه پیاده‌سازی این نقشه کلان را در قالب جزئیات معماری سازمانی خود تدوین و پیاده‌سازی نماید. همچنین این مدل به توصیف آنچه باید انجام شود (کارکردها/خدمات) می‌پردازد و تعیین چگونگی انجام (فرایندها و روال‌ها) را به دستگاه‌های اجرایی و متولیان فرآیند واگذار می‌کند.

تهیه ساختار طبقه‌بندی موضوعی خدمات اصلی- عملیاتی دولت، به کمک اطلاعات وضعیت موجود کشور و نیز الگوبرداری از تجربه‌های موفق جهانی انجام شده است و خدمات حاکمیت (سه قوه) را پوشش می‌دهد اگرچه بنابر عرف رایج از اصطلاح "خدمات دولت" استفاده می‌شود.



شکل ۲-۳ خوشه‌های خدمات دولت

ساختار مدل خدمات اصلی-عملیاتی دولت در سه سطح خوشه خدمت، حوزه خدمت و گروه خدمت مطابق با شکل ۴-۲ تنظیم می‌شود.



شکل ۴-۲ ساختار مدل خدمات اصلی-عملیاتی دولت

خوشه خدمت: طبقه‌بندی موضوعی و منطقی خدمات دولت در چهارده بخش است که از نظر منابع یا ذینفعان مستقل از سایر بخش‌ها قابل توصیف است.

حوزه خدمت: تقسیم‌بندی خدمات برحسب موضوع، منبع، ذی‌نفعان یا شرایط محیطی است که یک خوشه خدمات دولت را به چند بخش افراز می‌کند.

گروه خدمت: کوچکترین عنصر مدل خدمات اصلی-عملیاتی دولت است که نشان دهنده گروهی از خدمات و زیرخدمات مرتبط است که ذینفعان مشخصی دارد. مصادیق دقیق خدمات (یا زیرخدمات) توسط دستگاه‌ها تعیین و تعریف می‌شود.

۲-۱-۲ خوشه سلامت و بهداشت

جدول ۱-۲ خدمات خوشه سلامت و بهداشت

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ زندگی فعال و تغذیه سالم برای کودکان ▪ واکسیناسیون کودکان ▪ پرستار کودک ▪ شیرخوارگاه و خانه‌های رشد کودک ▪ مراکز بهداشت ▪ درمان و آزمایش کودکان ▪ کودکان معلول، ناتوان و دارای مشکلات عاطفی ▪ کودکان بی‌سرپرست و بی‌خانمان ▪ قوانین حفاظت از کودکان ▪ خدمات حمایتی-آموزشی به والدین کودکان ▪ غربالگری اختلالات در کودکان ▪ ارتقای توان ذهنی در شیرخواران 	سلامت کودکان
<ul style="list-style-type: none"> ▪ پزشک خانواده ▪ خدمات حمایتی-توانمندسازی به زنان سرپرست خانوار ▪ مبارزه با اعمال خشونت ▪ مشاوره بهداشتی رایگان ▪ بارداری سالم ▪ بهداشت جنسی ▪ تحقیقات سلامت اجتماع ▪ مددکاری ▪ کاهش طلاق ▪ ترک سیگار ▪ زندگی سالم و فعال ▪ بهداشت محیط زندگی ▪ جلب کمک‌های نقدی و غیرنقدی مردمی ▪ خدمات مراقبتی در خانه‌های امن ▪ مشاوره تخصصی ازدواج و تحکیم خانواده ▪ مراقبت و بازپروری زنان و دختران آسیب‌دیده اجتماعی ▪ کنترل و پایش بهداشت 	سلامت خانواده و جامعه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارگران سالم 	سلامت و ایمنی محل کار

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ وظایف کارفرما برای سلامت و ایمنی محل کار ▪ کارت بهداشت ▪ ایمنی مواد صنعتی ▪ بهداشت و ایمنی حرفه‌ای ▪ جبران خسارت حوادث ▪ توصیه‌های ایمنی ▪ معاینات پزشکی کارگران و کارمندان ▪ نظارت بر اماکن 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاع‌رسانی اختلالات روانی ▪ مشاوره جوانان ▪ مشاوره خانواده‌ها ▪ مشاوره نیروهای مسلح ▪ مشاوره به جانبازان و خانواده‌های شهدا ▪ برنامه تقویت ذهن نوجوانان ▪ مشاوره بهداشت روانی ▪ پیشگیری از خودکشی ▪ برنامه‌های سلامت روان ▪ مدیریت اختلالات روانی پس از سوانح ▪ اختلالات هویت جنسی ▪ همیاران سلامت روان 	سلامت روانی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ترویج ورزش همگانی ▪ ورزش و تندرستی ▪ ورزش کودکان ▪ ورزش دوران بارداری ▪ ورزش سالمندان ▪ مبارزه با دوپینگ ▪ مشاوره پزشکی و دارویی ورزش ▪ نظارت بر استخر و باشگاه‌ها و اماکن ورزشی ▪ سلامت ورزشکاران و اماکن ورزشی 	سلامت و ورزش
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاع‌رسانی طرح‌های بیمه ▪ مشخصات بیمه‌های سلامت خصوصی ▪ بیمه معلولین، جانبازان، مددجویان ▪ صدور بیمه سلامت ▪ تخفیف بیمه 	بیمه سلامت

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تایید نسخ دارویی ▪ اعلام قیمت در تعهد دارو و تجهیزات پزشکی ▪ قرارداد با پزشکان و مؤسسات سلامت ▪ پرداخت اسناد پزشکی مؤسسات درمانی طرف قرارداد ▪ نظارت و بازرسی 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ راهنمای خدمات درمانی عمومی ▪ خدمات درمانی ▪ واکسیناسیون ▪ آزمایش‌های بالینی ▪ مراقبت‌های بهداشتی ▪ مراقبت‌های بلندمدت ▪ خدمات آمبولانس ▪ گواهی‌های پزشکی و سلامت ▪ گواهی ولادت 	خدمات درمانی عمومی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و شرایط اهدا ▪ ترویج و فرهنگ‌سازی ▪ اهدای خون ▪ اهدای عضو و بافت 	اهدای خون، عضو و بافت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بیماری‌های قلبی و عروقی ▪ بیماری‌های تنفسی ▪ بیماری‌های ویروسی ▪ بیماری‌های مزمن ▪ بیماری‌های واگیر ▪ ایدز ▪ سرطان ▪ سایر بیماری‌ها 	بیماری‌ها
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مخاطرات الکل ▪ مضرات مواد مخدر ▪ بازپروری و توان‌بخشی معتادین ▪ اطلاعات معتادین ▪ پیشگیری و بازرسی ▪ برنامه‌های فرهنگ‌سازی و آموزشی 	مواد مخدر و الکل
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تغذیه سالم ▪ رژیم‌های غذایی 	غذا و تغذیه

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ توصیه‌ها و اعلام خطرات غذایی ▪ آلرژی‌های غذایی ▪ استانداردهای ایمنی مواد غذایی ▪ علم تغذیه و تحقیقات ▪ وزن مناسب ▪ کنترل کیفیت محصولات غذایی ▪ کنترل ذبح و کشتار ▪ آشامیدنی‌ها ▪ آزمایشگاه‌های کنترل غذا 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ارتقای سطح زندگی سالمندان ▪ ارزیابی درصد معلولیت و ازکارافتادگی ▪ مشاوره در زمینه انتخاب آسایشگاه مناسب ▪ رسیدگی به شکایت از آسایشگاه‌ها و مراکز نگهداری ▪ توان‌بخشی و توان پزشکی ▪ خدمات درمانی و پرستاری در منزل و مراکز بهزیستی ▪ خدمات بیماری‌های خاص ▪ کارت معلولیت و بیماری‌های خاص ▪ تایید ابتلا به بیماری‌های خاص ▪ کمک‌هزینه‌های دارویی و پزشکی ▪ سلامت سالمندان ▪ کمک‌های مالی به معلولین و بیماران ▪ حمایت‌های موردی و مستمر مالی و غیرمالی ▪ پرداخت مخارج آسایشگاه و یا مرکز درمانی 	<p>معلولین، سالمندان، جانبازان، بیماران خاص و مزمن</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سامان‌دهی پزشکان و پرستاران ▪ سامان‌دهی نیروهای داوطلب مددکاری ▪ بانک اطلاعات پزشکان ▪ توزیع پزشکان ▪ آموزش مستمر جامعه پزشکی ▪ تسهیلات و کمک‌های مالی ▪ تحقیقات پزشکی و بهداشت ملی ▪ آموزش عملی پرستاران و مددکاران ▪ راهنمای انتخاب پرستار و مددکار ▪ نظارت و بازرسی 	<p>پزشکان، پرستاران و مددکاران</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ هشدارهای ایمنی و امنیت زیستی 	<p>هشدار و اطلاع‌رسانی</p>

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ هشدار شیوع بیماری‌های واگیردار و خاص ▪ آمادگی برای شرایط بحرانی ▪ اعلامیه‌های بهداشت عمومی ▪ بهداشت و ایمنی سفر ▪ هشدارهای وضعیت آلودگی هوا و محیط زیست ▪ اطلاع‌رسانی بهداشتی و سلامت شخصی ▪ هشدارهای کنترل غذا، دارو و غیره ▪ وضعیت اشعه فرابنفش ▪ آمار و اطلاعات سلامت 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و ضوابط تأسیس مؤسسات سلامت ▪ نظارت بر مراکز و مؤسسات سلامت ▪ اطلاعات تجهیزات پزشکی ▪ قیمت‌های مصوب تجهیزات پزشکی ▪ تجهیزات مجاز وارداتی ▪ اعتبار سنجی تجهیزات پزشکی داخلی و وارداتی ▪ رتبه‌بندی شرکت‌های تجهیزات پزشکی ▪ رسیدگی به شکایات مردمی 	مراکز و تجهیزات سلامت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاعات دارویی ▪ برچسب شناسایی داروها ▪ یافتن نام عمومی داروهای با نام تجاری مشخص ▪ مجوز ساخت دارو و محصولات بهداشتی ▪ نظارت بر دارو و محصولات بهداشتی ▪ داروهای مجاز مسافری و توریست‌ها ▪ ایمنی مواد شیمیایی ▪ کمک‌هزینه دارویی ▪ خرید ایمن دارو و محصولات سلامت ▪ رسیدگی به شکایات از محصولات دارویی ▪ نحوه صحیح نابودی داروهای بلااستفاده ▪ عوارض جانبی و رسیدگی به شکایات ▪ ضوابط واردات و صادرات دارو ▪ دارو و مواد مخدر ▪ داروهای گیاهی، طبیعی و سنتی ▪ آزمایشگاه‌های کنترل دارو و محصولات بهداشتی 	دارو و محصولات بهداشتی

۲-۲-۲ خوشه آموزش و پژوهش

جدول ۲-۲ خدمات خوشه آموزش و پژوهش

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ جست و جوی مدارس براساس معیارهای مورد نظر ▪ مدارس دولتی ▪ مدارس غیردولتی ▪ مدارس خاص ▪ سوادآموزی ▪ منابع آموزشی و کمک‌درسی ▪ برنامه تحصیلی ▪ خدمات تحصیلی ▪ آزمون‌ها ▪ استعدادیابی ▪ دانش‌آموختگی ▪ معلمان و مربیان ▪ مشارکت والدین در امور تحصیل فرزندان ▪ تشکل‌های دانش‌آموزی ▪ برنامه‌های فرهنگی و تربیتی ▪ برنامه‌های سلامت ▪ برنامه‌های تربیت‌بدنی ▪ تسهیلات مالی و رفاهی ▪ تجهیزات و فضاهای آموزشی ▪ نظارت بر مدارس 	آموزش خردسالان، ابتدایی و متوسطه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ جست‌وجوی دانشگاه‌ها بر اساس معیارهای موردنظر ▪ دانشگاه‌های دولتی ▪ دانشگاه‌های غیردولتی ▪ آموزش‌های الکترونیکی ▪ انتشارات ▪ برنامه تحصیلی ▪ خدمات تحصیلی ▪ دانش‌آموختگی ▪ آزمون‌ها ▪ تشکل‌های دانشجویی ▪ برنامه‌های فرهنگی و تربیتی 	آموزش عالی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه‌های سلامت ▪ برنامه‌های تربیت‌بدنی ▪ تسهیلات مالی و رفاهی ▪ تجهیزات و فضاهای آموزشی ▪ نظارت بر دانشگاه‌ها
	آموزش فنی و شغلی <ul style="list-style-type: none"> ▪ جستجو مؤسسه‌های آموزشی فنی و شغلی ▪ جستجوی دوره‌های آموزشی مهارتی ▪ منابع آموزشی ▪ مشاوره‌های کسب‌وکاری ▪ آموزش مهارت‌های ضروری برای اشتغال ▪ آموزش مختص کارمندان دولت ▪ آموزش و حمایت جهت بهبود کسب‌وکار
	آموزش اتباع خارجی <ul style="list-style-type: none"> ▪ مدارس و دوره‌های مختص اتباع خارجی ▪ دانش‌آموزان و دانشجویان خارجی ▪ ارزیابی مدارک تحصیلی خارجی ▪ آموزش زبان فارسی به اتباع خارجی
	پژوهش و فناوری <ul style="list-style-type: none"> ▪ امکانات و مؤسسات پژوهشی ▪ موضوعات راهبردی در حوزه پژوهش و فناوری ▪ بانک مشخصات پژوهشگر ▪ بانک اطلاعات طرح‌های پژوهشی ▪ تسهیلات به طرح‌های پژوهشی و فناورانه ▪ تسهیلات به مخترعین و نخبگان ▪ حمایت از مقالات و پایان‌نامه‌ها ▪ آموزش و فرهنگ‌سازی ▪ شبکه‌سازی و هم‌افزایی
	تجاری‌سازی <ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و سیاست‌های حمایت از تجاری‌سازی ▪ شرایط و تسهیلات مختص شرکت‌های دانش بنیان ▪ مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری ▪ مشاوره تجاری‌سازی به صاحبان ایده‌ها ▪ تسهیلات به طرح‌های قابل تجاری‌سازی ▪ حمایت از برگزاری نمایشگاه‌های بازاریابی و فروش
	کتابخانه‌ها <ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط قرارگیری کتاب‌ها و نشریه‌ها در کتابخانه‌ها ▪ جستجوی کتابخانه‌های کشور ▪ کتابخانه‌های دیجیتال

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خدمات کتابخانه‌ای

۲-۲-۳ خوشه رفاه و تامین اجتماعی

جدول ۳-۲ خدمات خوشه رفاه و تامین اجتماعی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات کار ▪ شرایط ایمنی کار ▪ شرایط محیط کار ▪ شرایط بازنشستگی ▪ حقوق کارگران ▪ حقوق کارفرمایان ▪ دستورالعمل استخدام
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و مراحل شروع کسب و کار جدید ▪ ایده‌های کارآفرینی ▪ تسهیلات برای شرکت‌های جدید ▪ تسهیلات برای شرکت‌های دانش‌بنیان ▪ مشاوره به متقاضیان راه‌اندازی کسب و کار
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت‌نام کارفرمایان ▪ ثبت‌نام کارگران و کارمندان ▪ تسهیلات مربوط به کارگران و کارمندان ▪ تسهیلات مربوط به کارفرمایان ▪ امور حقوق و دستمزد کارگران و کارفرمایان ▪ امور مالیات کارگران و کارفرمایان ▪ دوره‌های کارآموزی ▪ اتحادیه‌های کارگری ▪ سوابق کارفرمایان، کارمندان و کارگران ▪ مشاوره و آموزش به کارفرمایان ▪ مشاور و آموزش به کارمندان و کارگران
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت‌نام کارجویان ▪ بانک مشاغل ▪ بانک متخصصان ▪ اطلاع‌رسانی آماری مشاغل ▪ اطلاعات بازار کار

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مشاوره و آموزش برای استخدام ▪ فرصت‌های شغلی برای مهاجران 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بیمه شدگان ▪ کارفرمایان ▪ مستمری بگیران ▪ امور درمانی ▪ کارگزاری‌ها ▪ مراکز بیمه‌ای و درمانی ▪ تسهیلات بیمه بازنشستگان 	بیمه تامین اجتماعی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بیمه بیکاری ▪ مزایای بیکاری ▪ فسخ قرارداد ▪ غرامت کارگران 	بیکاری
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت نام بازنشستگی ▪ امور بازنشستگی ▪ حقوق بازنشستگان ▪ امور رفاهی بازنشستگان ▪ وام بازنشستگان ▪ مالیات بازنشستگان 	بازنشستگی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات به جوانان و خانواده‌های نیازمند ▪ تسهیلات به سالمندان ▪ تسهیلات به معلولین و از کار افتادگان ▪ تسهیلات به بیماران خاص ▪ تسهیلات به فقرا، ایتام، زنان سرپرست خانواده ▪ تسهیلات به روستائینان، حاشیه‌نشینان و ساکنین مناطق محروم ▪ تسهیلات به جانبازان، ایثارگران و خانواده شهدا 	تسهیلات مالی و رفاهی به نیازمندان
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت بر کارمندان و کارگران ▪ نظارت بر کارفرمایان ▪ نظارت بر محیط کار ▪ رسیدگی به شکایات 	نظارت و بازرسی

۲-۲-۴ خوشه محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی

جدول ۲-۴ خدمات خوشه محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<p>کشاورزی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ خاک و زمین ▪ اراضی و زمین‌های زراعی ▪ جنگل‌های زراعی ▪ گلخانه‌ها ▪ نهالستان‌ها ▪ باغبانی و باغداری ▪ مشاغل کشاورزی ▪ آبیاری ▪ محصولات کشاورزی، باغی، نباتی و گیاهی ▪ سموم و سم‌پاشی ▪ کود ▪ نهاده‌های کشاورزی ▪ اندام‌های گیاهی ▪ ماشین‌آلات و ادوات کشاورزی ▪ تسهیلات آبیاری قطره‌ای ▪ کمک‌های مالی ▪ توسعه زیرساخت‌های کشاورزی ▪ گیاهان دارویی ▪ صنایع تبدیلی و تکمیلی ▪ مکانیزاسیون ▪ قرنطینه ▪ تحلیل خطر ▪ تعیین قیمت محصولات ▪ تشکل‌ها، انجمن‌ها، تعاونی‌ها، اتحادیه‌ها، شرکت‌ها ▪ مهندسين ناظر، اعضای حقیقی-حقوقی ▪ دوره‌ها/کارگاه‌های آموزشی ▪ کشاورزی و محیط زیست ▪ آزمایشگاه‌ها
	<p>دامداری</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و مجوزهای دامداری ▪ فضولات و خوراک دام ▪ دارو و فراورده‌های بیولوژیکی دامی ▪ فراورده‌ها و نهاده‌های دامی ▪ دام‌پروری صنعتی ▪ دام‌پروری نیمه‌صنعتی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات دامپزشکی ▪ اطلاعات دامپزشکان ▪ آزمایشگاه‌ها و مراکز درمانی ▪ حیوانات زنده ▪ پناهگاه حیوانات (اصطبل) و اماکن دامی ▪ مراکز نگهداری، تولید و توزیع دام و فرآورده‌های دامی ▪ تسهیلات و کمک‌های مالی ▪ مرتع‌داری و چرای دام ▪ لوازم و تجهیزات مرتبط با دام ▪ نظارت بر مراکز نگهداری و تولید دام ▪ عوامل بیماری‌زای دامی و خطرات بهداشتی ▪ مایه کوبی دام‌ها ▪ تعیین تعرفه ▪ پایش و ارزیابی سلامت محصولات دامی ▪ لقاح مصنوعی ▪ مواد ژنتیکی دامی ▪ حیوانات آزمایشگاهی 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و مجوزهای ماهیگیری تجاری و تفریحی ▪ آبزی‌پروری ▪ بررسی شیلات تازه و یخ‌زده ▪ واردات ماهی زنده و خوراک ماهی ▪ خدمات حمایتی و ارائه تسهیلات ▪ حفاظت از ماهی زنده ▪ ماهی زینتی ▪ کشتی‌ها و قایق‌های ماهیگیری ▪ آموزش تولید محصولات شیلات ▪ کنترل کیفیت محصولات دریایی 	<p style="text-align: center;">شیلات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ گونه‌های در معرض تهدید ▪ گونه‌های مهاجم و حیوانات وحشی ▪ گونه‌های آبزی ▪ خزندگان و دوزیستان ▪ پرندگان ▪ حیوانات غیرمعمول ▪ حیوانات رهاشده، زخمی و یا مرده 	<p style="text-align: center;">حفاظت از گونه‌های گیاهی و حیوانی</p>

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ زیستگاه حیات وحش ▪ تنوع زیستی ▪ گیاه‌شناسی ▪ تحقیقات و نمونه‌برداری ▪ تهدیدات موجود برای گونه‌ها ▪ باغ‌های وحش و پرندگان و مراکز نگهداری از حیوانات ▪ واردات و صادرات گونه‌های گیاهی و حیوانی ▪ نمایشگاه حیات وحش و سیرک ▪ پرداخت خسارت ناشی از حملات جانوران ▪ مناطق حفاظت‌شده 	
	<p>حفاظت از محیط‌زیست و اراضی ملی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حفاظت از محیط‌زیست ▪ مناطق حفاظت‌شده ▪ پارک‌ها و جنگل‌ها ▪ تالاب‌ها ▪ بیابان‌زایی ▪ حفاظت از دریاها و منابع آبی ▪ قطع درختان جنگل‌ها ▪ حفاظت از اراضی ملی ▪ حریم روستا ▪ جنگل‌نشینان ▪ توسعه فضای سبز ▪ احیای اراضی جنگلی و تخریب یافته ▪ رویدادهای زیست‌محیطی ▪ شرایط اضطراری ▪ تغییرات آب‌وهوایی و اقلیمی ▪ فرهنگ‌سازی و ترویج حفاظت از محیط زیست ▪ هشدارها و توصیه‌های زیست‌محیطی ▪ ارزیابی زیست‌محیطی برای پروژه‌ها ▪ محصولات سازگار با محیط زیست ▪ برنامه‌ها، طرح‌ها و ایده‌ها ▪ جایزه محیط‌زیست ▪ آزمایشگاه‌های محیط زیست ▪ پژوهش و تحقیقات حفاظت از محیط زیست ▪ آمار و اطلاعات محیط زیست

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اردوگاه‌ها و مناطق مجاز برای اردو ▪ جایگزینی سوخت ▪ سازمان‌های مردم‌نهاد ▪ همیار محیط‌زیست ▪ مجرمین محیط‌زیست 	
	شکار <ul style="list-style-type: none"> ▪ مجوز شکار ▪ دستورالعمل‌های شکار ▪ گونه‌های حفاظت‌شده (غیرقابل شکار) ▪ شکار پرندگان مهاجر ▪ شکار در مناطق حفاظت‌شده
	عشایر <ul style="list-style-type: none"> ▪ اسکان عشایر ▪ کوچ عشایر ▪ تشکل‌ها و فروشگاه‌های عشایری ▪ سرشماری عشایر ▪ تسهیلات به عشایر ▪ تامین و توزیع سوخت
	پسماند و مواد شیمیایی <ul style="list-style-type: none"> ▪ منابع آلودگی ▪ آلاینده‌های ملی ▪ مواد شیمیایی ▪ زباله‌های خطرناک ▪ زباله‌های سبز ▪ ضایعات وسایل برقی ▪ ضایعات ساخت‌وساز و تخریب ▪ وسایل نقلیه و لاستیک‌های خارج از رده ▪ ضایعات باتری‌های اسیدی ▪ بازیافت ▪ دفع زباله ▪ پیشگیری از آلودگی ▪ کاهش ضایعات ▪ واردات و صادرات پسماند ▪ پایش آلودگی‌های صنعتی، غیرصنعتی
	منابع طبیعی، آبی و خاکی <ul style="list-style-type: none"> ▪ منابع آبی ▪ چشمه‌ها و قنوات ▪ استخراج آب‌های زیرزمینی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ منابع خاکی ▪ جنگل‌ها و مراتع ▪ پارک‌های جنگلی ▪ فرسایش خاک ▪ آزمایشگاه آب‌و خاک ▪ استانداردهای آب، فاضلاب و خاک ▪ حفاظت از منابع آبی و خاکی ▪ معادن و منابع طبیعی ▪ منابع فسیلی (نفت و گاز) ▪ تحقیقات منابع طبیعی 	
	آب‌وهوا
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاعات هواشناسی ▪ وضعیت آلودگی هوا ▪ هشدارهای دمای هوا ▪ هشدار بارش برف و بروز سیل ▪ هشدار وقوع طوفان ▪ هشدارهای دریایی ▪ انتشار گزارشات و اطلاعات تحلیلی هواشناسی

۲-۲-۵ خوشه فرهنگی و اجتماعی

جدول ۲-۵ خدمات خوشه فرهنگی و اجتماعی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تاریخ ملی ▪ باستان‌شناسی ▪ آثار فرهنگی و تاریخی ▪ رویدادها، جشن‌ها و بزرگداشت‌ها ▪ اطلاعات زبان و فرهنگ اقوام ▪ اطلاعات موزه‌های میراث فرهنگی ▪ نگهداری و حفاظت از آثار تاریخی و فرهنگی ▪ اعطای کمک‌هزینه به موزه‌ها و گالری‌ها ▪ ایجاد موزه مجازی ▪ تعاملات بین فرهنگ‌ها ▪ ارزیابی و ثبت میراث فرهنگی 	تاریخ و میراث فرهنگی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات و حقوق کپی‌رایت 	هنرهای سمعی، بصری و تجسمی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ فیلم و نمایش ▪ موسیقی ▪ هنرهای تجسمی ▪ رویدادها، جشن‌ها و بزرگداشت‌ها ▪ سرمایه‌گذاری و اعطای کمک‌هزینه ▪ برگزاری جشنواره‌ها و مسابقات هنری و اهدای جوایز ▪ جست‌وجوی هنرمندان و آثارشان ▪ اطلاعات مؤسسات هنری ▪ حمایت از تولید آثار سمعی و بصری با مشارکت کشورهای دیگر
	<p style="text-align: center;">ادبیات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ادبیات کهن ▪ ادبیات معاصر ▪ مؤسسات و سازمان‌های ادبی ▪ رویدادها، جشن‌ها و بزرگداشت‌ها ▪ کمک‌های مالی به نویسندگان و ناشران ▪ جوایز ادبی
	<p style="text-align: center;">دین و مذهب</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ قرآن، عترت و احکام اسلامی ▪ روحانیون و مبلغان دینی ▪ تولید و انتشار محصولات مذهبی ▪ تبلیغات اسلامی (داخلی و خارجی) ▪ مساجد و اماکن متبرکه ▪ اقلیت‌های دینی و مذهبی ▪ رویدادها، جشن‌ها و بزرگداشت‌ها ▪ برگزاری مسابقات قرآنی ▪ گفتگوی ادیان
	<p style="text-align: center;">گردشگری</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ جاذبه‌های طبیعی و گردشگری ▪ جست‌وجوی هتل‌ها و مراکز اقامتی برای گردشگران ▪ جذب گردشگران خارجی ▪ مسافران زیارتی ▪ راهنمای آب‌وهوا برای گردشگران ▪ وام‌های حوزه گردشگری ▪ مراکز مرتبط با گردشگری ▪ آمارهای صنعت گردشگری
	<p style="text-align: center;">حج و زیارت</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ترویج و فرهنگ‌سازی در زمینه حج و زیارت ▪ نام‌نویسی و اعزام زائرین

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ امور زائرین ▪ روحانیون و کارگزاران ▪ بیمه و سلامت زائران 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ وقف ▪ فعالیت‌های خیریه ▪ جمع‌آوری صدقات و کمک‌های مردمی ▪ نگهداری و بازسازی اماکن خیریه ▪ اجاره املاک و اموال اوقافی 	اوقاف و خیریه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ کتاب و نشریه ▪ اقلام چاپی غیر کتاب ▪ چاپخانه‌ها ▪ اعطای کمک‌هزینه به صنعت نشر کتاب، مجله و روزنامه ▪ خبرگزاری‌های داخلی ▪ خبرگزاری‌های خارجی 	کتاب، نشریه و رسانه‌های چاپی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بازی‌های رایانه‌ای ▪ نرم‌افزارهای آموزشی، هنری و فرهنگی ▪ رسانه‌های برخط ▪ رسانه‌های همراه و هوشمند ▪ فروشگاه‌های نشر و تکثیر محتوای دیجیتال 	منابع و رسانه‌های دیجیتال
<ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه‌های ویژه جوانان ▪ ازدواج و تعالی خانواده ▪ آموزش پیش از ازدواج ▪ فرهنگ‌سازی و ترویج رفتار مدنی ▪ سازمان‌های مردم‌نهاد جوانان و خانواده ▪ آموزش مهارت‌های اجتماعی و پرهیز از جرم و خشونت ▪ معضلات اجتماعی ▪ شاخص‌های اجتماعی 	جوانان، خانواده و جامعه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ورزش قهرمانی و حرفه‌ای ▪ ورزش همگانی ▪ ورزش معلولین ▪ ورزش بانوان ▪ ورزش کودکان ▪ سازمان‌های ورزشی ▪ رویدادهای ورزشی 	ورزش

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اماکن ورزشی ▪ حمایت از ورزشکاران ▪ نظارت بر مراکز ورزشی 	

۲-۲-۶ خوشه صنعت و تجارت

جدول ۲-۶ خدمات خوشه صنعت و تجارت

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات جهت احداث واحد صنعتی ▪ تسهیلات ایجاد و توسعه زیر ساخت فنی ▪ مناطق آزاد تجاری ▪ حمایت از گسترش بازارهای داد و ستد ▪ حمایت از توسعه و جذب سرمایه گذاری های داخلی و خارجی ▪ اعطای تسهیلات مالی ▪ حمایت و پذیرش طرح های پژوهشی ▪ حمایت از صادرات کالا و خدمات دانش بنیان ▪ ارائه خدمات آزمایشگاهی و کارشناسی به صنعت 	تسهیلات حمایتی و پشتیبانی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و ضوابط صنعت ▪ مجوزهای صنایع ▪ توسعه و توانمندسازی بخش صنایع ▪ طرح های توسعه صنایع ▪ اطلاعات و گزارش های آماری صنایع ▪ تامین مواد مرغوب برای بخش صنعت ▪ نظارت و بازرسی 	صنایع
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و ضوابط استخراج از معادن ▪ مجوزهای معادن ▪ طرح های توسعه معدنی ▪ اطلاعات بخش معدن و صنایع معدنی ▪ توسعه و توانمندسازی بخش معدن و صنایع معدنی ▪ ارائه داده های زمین شناسی، نقشه های اکتشافی و دورسنجی ▪ نظارت و بازرسی 	معادن
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و ضوابط تجارت ▪ مجوزهای تجارت ▪ مشاوره های تجاری 	تجارت

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات به تجار ▪ حمل و نقل ▪ عملیات ارزی ▪ نظارت و بازرسی ▪ اطلاعات و آمار تجاری ▪ قوانین و ضوابط تجارت الکترونیکی ▪ مجوزها و گواهی‌های تجارت الکترونیکی ▪ تسهیلات برای تجارت الکترونیکی ▪ آموزش و فرهنگ‌سازی تجارت الکترونیکی 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تامین و خرید کالا و مایحتاج عمومی ▪ ذخیره‌سازی کالا و مایحتاج عمومی ▪ توزیع کالا و مایحتاج عمومی ▪ مجوزهای مربوطه کالا ▪ طبقه‌بندی و کدینگ کالا ▪ تعیین تعرفه کالا 	کالا و مایحتاج عمومی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات حقوق مصرف‌کنندگان ▪ تعرفه و قیمت‌گذاری ▪ نظارت و بازرسی ▪ رسیدگی به شکایات مردمی ▪ گواهی‌نامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان 	حقوق مصرف‌کنندگان
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاع‌رسانی فرصت‌های سرمایه‌گذاری ▪ سرمایه‌گذاری بازارهای خارجی ▪ سرمایه‌گذاری بازارهای داخلی ▪ کربدورهای سرمایه‌گذاری ▪ تسهیلات سرمایه‌گذاری ▪ نظارت بر تسهیلات ▪ مشاوره برای سرمایه‌گذاری ▪ طرح‌های توسعه سرمایه‌گذاری ▪ حمایت از سرمایه‌گذاری ریسک‌پذیر ▪ آمار و اطلاعات سرمایه‌گذاری‌های داخلی و خارجی 	سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات واردات و صادرات کالا ▪ مجوزهای واردات و صادرات ▪ مشاوره تجاری به صادرکنندگان ▪ قرنطینه کالا 	صادرات و واردات

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت سفارش واردات کالا ▪ بیمه نامه صادرات ▪ ضمانت نامه اعتباری ▪ انتخاب صادرکننده نمونه ▪ رتبه و سقف اعتبار کشورهای جهان ▪ اعتبار بانک‌های جهان ▪ گزارشات آماری واردات و صادرات
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ همایش‌ها و نمایشگاه‌ها ▪ مجوزهای همایش‌ها و نمایشگاه‌ها ▪ بانک اطلاعات همایش‌ها و نمایشگاه‌ها ▪ مشاوره برای حضور در نمایشگاه‌های خارجی ▪ حمایت از برگزاری نمایشگاه‌های داخلی ▪ اعزام و پذیرش هیئت‌های تجاری

۲-۲-۷ خوشه اقتصادی و مالی

جدول ۲-۷ خدمات خوشه اقتصادی و مالی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات مالی و اقتصادی ▪ قانون برنامه و بودجه ▪ قانون برگزاری مناقصات ▪ قانون و مقررات حسابداری ▪ قانون صدور چک ▪ قانون مالیات‌های مستقیم ▪ قانون مالیات بر ارزش افزوده ▪ قانون مبارزه با پولشویی
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ بانکداری ▪ ضوابط و دستورالعمل‌های بانکداری اسلامی ▪ حقوق بانکی ▪ اقتصاد بانکی ▪ سیاست‌های ارزی ▪ بانکداری خرد ▪ بانکداری اختصاصی ▪ بانکداری شرکتی ▪ نظارت بر سلامت بانکی ▪ مبارزه با پولشویی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ رسیدگی به شکایات
	<p>بیمه</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و دستورالعمل‌های بیمه ▪ تعرفه خدمات بیمه ▪ انواع بیمه‌نامه ▪ مؤسسات بیمه ▪ کارگزاران بیمه ▪ ارزیابان خسارت بیمه ▪ نظارت و بازرسی ▪ استعلام بیمه ▪ رسیدگی به شکایات
	<p>مالیات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و دستورالعمل‌های مالیاتی ▪ شرایط و حقوق مودیان مالیاتی ▪ فرهنگ‌سازی و مشوق‌های پرداخت مالیات ▪ معافیت‌ها و تخفیفات ▪ ثبت اطلاعات مودیان مالیاتی ▪ دریافت مالیات افراد حقوقی ▪ دریافت مالیات افراد حقیقی ▪ استعلام بدهی مالیاتی ▪ نظارت و حسابرسی مالیاتی ▪ مبارزه با فرار مالیاتی ▪ رسیدگی به شکواییه‌های مودیان مالیاتی
	<p>گمرک</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و دستورالعمل‌های گمرکی ▪ تشریفات گمرکی صادرات کالا ▪ تشریفات گمرکی واردات کالا ▪ تشریفات گمرکی ترانزیت خارجی کالا ▪ تشریفات گمرکی ترانزیت داخلی کالا ▪ تشریفات گمرکی بسته‌های پستی ▪ تشریفات گمرکی کالاهای همراه مسافر ▪ رسیدگی به شکایات
	<p>بورس و اوراق بهادار</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و دستورالعمل‌های بورس ▪ تعرفه‌ها و کارمزدها ▪ بازارهای بورس ▪ محصولات بورس ▪ کارگزاران بورس

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مشاوران سرمایه‌گذاری در بورس ▪ شرایط پذیرش شرکت‌ها در بورس ▪ نظارت بر حسن اجرا ▪ رسیدگی به شکایات ▪ گزارش‌ها و اطلاعات آماری بورس 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سیاست‌های خصوصی‌سازی و رقابت‌پذیری ▪ فرهنگ‌سازی و آموزش ▪ بنگاه‌های قابل واگذاری ▪ سهام عدالت ▪ نظارت و بازرسی ▪ رسیدگی به شکایات 	خصوصی‌سازی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و مقررات برگزاری مناقصات و مزایده‌ها ▪ اطلاعات مناقصات ▪ اطلاعات مزایده‌ها ▪ اطلاع‌رسانی برندگان ▪ رسیدگی به شکایات 	مزایده و مناقصه دولتی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اصول و ضوابط حسابرسی ▪ حسابرسی دستگاه‌های اجرایی ▪ حسابرسی نهادهای عمومی غیردولتی ▪ حسابرسی مؤسسات مالی (بانک، بیمه) ▪ تفریح بودجه ▪ حفاظت از ثقل و کلاهبرداری ▪ آمار و نتایج حسابرسی‌ها ▪ رسیدگی به شکایات از حسابرسی 	حسابرسی و نظارت مالی

۸-۲-۲ خوشه انرژی

جدول ۸-۲ خدمات خوشه انرژی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	انرژی آب
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین، تعرفه‌ها و عوارض ▪ سدها و منابع ذخیره‌سازی آب ▪ بهره‌برداری از انرژی آبی ▪ توزیع آب شرب ▪ توزیع آب کشاورزی و صنعتی ▪ شبکه فاضلاب ▪ نظارت بر کیفیت آب شرب ▪ استانداردهای مصرف آب ▪ پژوهش‌های حوزه آب و فاضلاب ▪ رسیدگی به شکایات مشترکین
	انرژی برق
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین، تعرفه‌ها و عوارض ▪ نیروگاه‌های تولید برق ▪ بهره‌برداری از انرژی برق ▪ توزیع برق خانگی ▪ توزیع برق کشاورزی و صنعتی ▪ انتقال و توزیع برق بین کشوری ▪ استانداردهای فنی و ایمنی ▪ پژوهش‌های حوزه انرژی برق ▪ نظارت و بازرسی ▪ رسیدگی به شکایات مشترکین
	نفت و گاز
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین، تعرفه‌ها و عوارض ▪ نفت ▪ گاز ▪ پتروشیمی ▪ انتقال و توزیع ▪ نظارت، بازرسی و رسیدگی به شکایات ▪ پژوهش در حوزه نفت، گاز و پتروشیمی ▪ استانداردهای فنی و ایمنی ▪ اطلاعات و آمار مصرف ▪ جلوگیری از آلودگی محیط زیست

گروه خدمت	حوزه خدمت
حمایت از توسعه فناوری‌های مرتبط	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تولید انرژی اتمی ▪ نیروگاه‌های هسته‌ای ▪ مواد اولیه و سوخت هسته‌ای ▪ معادن هسته‌ای ▪ کاربردهای انرژی هسته‌ای ▪ ایمنی هسته‌ای ▪ پژوهش در حوزه انرژی اتمی ▪ نظارت بر ایمنی و تشعشعات هسته‌ای 	انرژی اتمی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ انرژی‌های تجدیدپذیر ▪ ترویج استفاده بهینه از منابع انرژی ▪ صرفه‌جویی در مصرف انرژی (خانگی، کشاورزی، صنعتی) ▪ حمایت از فناوری‌های انرژی‌های تجدیدپذیر ▪ حمایت از پژوهش در حوزه انرژی‌های تجدیدپذیر 	بهینه‌سازی مصرف انرژی

۹-۲-۲ خوشه حمل‌ونقل و شهرسازی

جدول ۹-۲ خدمات خوشه حمل‌ونقل و شهرسازی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حمل و نقل هوایی ▪ مجوزهای حمل‌ونقل هوایی ▪ اطلاعات شرکت‌های هواپیمایی ▪ اطلاعات پروازها ▪ حمل‌ونقل مسافر ▪ حمل‌ونقل بار ▪ امنیت هوانوردی ▪ حوادث حمل‌ونقل هوایی ▪ اورژانس پزشکی در مسافرت‌های هوایی ▪ تعمیرات هواپیماها ▪ فرودگاه‌ها ▪ ناوبری ▪ هماهنگی‌های بین‌المللی ▪ حمایت از سرمایه‌گذاری در صنعت حمل‌ونقل هوایی ▪ نظارت و بازرسی 	حمل‌ونقل هوایی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ رسیدگی به شکایات 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حمل و نقل دریانوردی ▪ مجوزهای حمل و نقل دریایی ▪ خدمات ناوبری و شرایط دریایی ▪ اطلاعات شرکت‌های کشتیرانی ▪ ثبت کشتی‌ها و قایق‌ها ▪ حمل و نقل مسافر ▪ حمل و نقل بار ▪ تجهیزات رادیویی ▪ سازه‌های دریایی ▪ بنادر و لنگرگاه‌ها ▪ تسهیلات مناطق آزاد و ویژه ▪ تخلیه و بارگیری کالا و کانتینر ▪ حوادث دریایی ▪ حمایت از سرمایه‌گذاری ▪ هماهنگی‌های بین‌المللی ▪ بازرسی و نظارت ▪ رسیدگی به شکایات 	حمل و نقل دریایی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حمل و نقل ریلی ▪ مجوزهای حمل و نقل ریلی ▪ خطوط راه‌آهن، گذرگاه‌ها و پل‌ها ▪ اطلاعات شرکت‌های حمل و نقل ریلی ▪ حمل و نقل مسافر ▪ حمل و نقل بار ▪ حوادث ریلی ▪ حمایت از سرمایه‌گذاری ▪ بازرسی و نظارت ▪ رسیدگی به شکایات 	حمل و نقل ریلی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حمل و نقل جاده‌ای ▪ مجوزهای حمل و نقل جاده‌ای ▪ اطلاعات شرکت‌های حمل و نقل جاده‌ای ▪ حمل و نقل مسافر ▪ حمل و نقل بار ▪ پایانه‌های مسافربری و باری 	حمل و نقل جاده‌ای

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط عبور و مرور در بزرگراهها و آزادراهها ▪ تابلوهای تبلیغاتی در جادهها ▪ عوارض جادهای ▪ مدیریت و ایمنی راهها ▪ حوادث جادهای و خدمات اورژانس ▪ تردد از مرز ▪ حمایت از سرمایه گذاری ▪ بازرسی و نظارت ▪ رسیدگی به شکایات 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای حمل و نقل عمومی ▪ مجوزهای حمل و نقل عمومی ▪ ترویج و فرهنگ سازی برای حمل و نقل عمومی ▪ خدمات حمل و نقل عمومی ▪ اطلاعات سفر با اتوبوس، تاکسی، مینی بوس ▪ تخفیف در هزینه های استفاده از وسایل نقلیه عمومی ▪ حمایت از سرمایه گذاری ▪ بازرسی و نظارت ▪ رسیدگی به شکایات 	حمل و نقل عمومی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین طراحی و استانداردهای وسایل نقلیه ▪ ثبت اطلاعات وسائل نقلیه ▪ معاینه فنی وسایل نقلیه ▪ بیمه وسایل نقلیه ▪ عوارض وسایل نقلیه ▪ مالکیت وسایل نقلیه ▪ خرید و فروش وسائل نقلیه ▪ اجاره وسایل نقلیه ▪ نظارت بر رعایت استانداردهای وسایل نقلیه ▪ ارزیابی سلامت راننده ▪ رهگیری وسائل نقلیه ▪ وسایل نقلیه و محیط زیست ▪ تسهیلات خرید و نوسازی وسایل نقلیه 	وسایل نقلیه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی ▪ آموزش رانندگی ▪ گواهی نامه رانندگی 	راهنمایی و رانندگی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ایمنی در رانندگی ▪ ترویج و فرهنگ‌سازی رعایت قوانین در رانندگی ▪ توصیه‌ها و هشدارهای رانندگی در شرایط نامساعد جوی ▪ گواهی عدم تخلف خودرو ▪ نظارت و کشف تخلفات رانندگی ▪ پرداخت تخلفات رانندگی ▪ رسیدگی به شکایات 	
	اطلاعات ترافیک <ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاعات ترافیک هوایی ▪ اطلاعات ترافیک دریایی ▪ اطلاعات ترافیک ریلی ▪ اطلاعات ترافیک جاده‌ای ▪ اطلاعات ترافیک شهری
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مقررات ایمنی در حمل‌ونقل ▪ هشدارهای ایمنی و اضطراری ▪ کالاهای مجاز و ایمن در حمل‌ونقل ▪ ایمنی محموله‌های حساس ▪ حمل‌ونقل کالاهای خطرناک ▪ ایمنی هوایی ▪ ایمنی جاده‌ای ▪ ایمنی دریایی ▪ ایمنی ریلی ▪ امدادرسانی اضطراری 	ایمنی حمل و نقل
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و استانداردهای شهرسازی ▪ مجوزهای ساخت‌وساز ▪ نقشه تفصیلی شهر ▪ پلاک و آدرس ▪ تغییر نام صاحب ملک ▪ گواهی‌نامه‌های فنی ▪ مشاوره برای ساخت و ساز ▪ مهندسان مسکن و ساختمان ▪ حمایت از سرمایه‌گذاری در شهرسازی ▪ طرح‌های ساخت‌وساز شهری ▪ زیرساخت‌های شهری ▪ ساختمان‌ها و تأسیسات عمومی 	شهرسازی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت و بازرسی بر ساخت‌وسازهای شهری ▪ جرایم تخلفات شهرسازی ▪ رسیدگی به شکایات 	تعمیرات و بهسازی مسکن
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مقررات و استانداردهای مسکن ▪ نظارت بر ساخت‌وساز مسکن ▪ تسهیلات مسکن برای اقشار کم‌درآمد ▪ تسهیلات برای ساخت‌وساز انبوه ▪ تسهیلات جهت احیای بافت ناکارآمد و فرسوده ▪ تسهیلات تعمیرات و نوسازی مسکن 	

۲-۱۰ خوشه اطلاعات و ارتباطات

جدول ۲-۱۰ خدمات خوشه اطلاعات و ارتباطات

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط و مقررات دولت الکترونیکی ▪ برنامه‌ها و اقدامات دولت الکترونیکی ▪ چارچوب‌ها و استانداردهای دولت الکترونیکی ▪ تسهیلات و مشوق‌ها ▪ جستجو و دسترسی به خدمات دولت الکترونیکی ▪ آموزش و فرهنگ‌سازی ▪ سرویس‌ها و زیرساخت‌های دولت الکترونیکی ▪ نظارت و پایش وضعیت دولت الکترونیکی ▪ رسیدگی به شکایات و گزارشات 	دولت الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط، مقررات و استانداردهای حوزه فناوری اطلاعات ▪ مجوزهای تجهیزات و خدمات فناوری اطلاعات ▪ مجوزهای نرم‌افزارهای کاربردی و زیرساختی ▪ تسهیلات حوزه فناوری اطلاعات به تولیدکنندگان داخلی ▪ رتبه‌بندی پیمانکاران و شرکت‌های مشاور ▪ آزمایشگاه‌های اعتبارسنجی در حوزه فناوری اطلاعات ▪ آموزش و فرهنگ‌سازی ▪ زیرساخت‌های فناوری اطلاعات ▪ نظارت بر تجهیزات، نرم‌افزارها و خدمات فناوری اطلاعات ▪ رسیدگی به شکایات 	فناوری اطلاعات
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضوابط، مقررات و استانداردهای حوزه ارتباطات ثابت و سیار 	ارتباطات ثابت و سیار

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مجوزهای تجهیزات و خدمات ارتباطات ثابت و سیار ▪ تسهیلات حوزه ارتباطات ثابت و سیار ▪ رتبه‌بندی پیمانکاران و اپراتورهای ارتباطات ثابت و سیار ▪ آزمایشگاه‌های اعتبارسنجی در حوزه ارتباطات ثابت و سیار ▪ آموزش و فرهنگ‌سازی ▪ زیرساخت‌های ارتباطی ▪ نظارت بر ارتباطات ثابت و سیار ▪ رسیدگی به شکایات 	
	ارتباطات رادیویی <ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات ▪ مجوز استفاده از فضای فرکانسی ▪ اطلاعات فرکانس شبکه‌های رادیویی و تلویزیونی ▪ نظارت بر استفاده از فضای فرکانسی ▪ رفع تداخلات فرکانسی با منشاء داخلی ▪ رفع تداخلات فرکانسی با منشاء خارجی
	پست <ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات پستی ▪ محصولات و خدمات پستی تأیید شده ▪ مجوز شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پستی ▪ نظارت بر خدمات پستی ▪ رسیدگی به شکایات
	ایمنی آنلاین و امنیت سایبری <ul style="list-style-type: none"> ▪ دستورالعمل‌های امنیتی و توصیه‌های ایمنی ▪ پیش‌بینی و آمادگی در برابر حملات و آسیب‌های امنیتی ▪ امنیت اینترنت و شبکه‌ها ▪ امنیت در محیط‌های مجازی ▪ امنیت سایبری خانواده‌ها ▪ امنیت سایبری شرکت‌ها ▪ امنیت تلفن همراه ▪ هشدارهای ایمنی و امنیتی ▪ هویت کاربران ▪ خدمات امداد و هماهنگی عملیات رایانه‌ای ▪ رسیدگی به شکایات و گزارشات
	فضای مجازی <ul style="list-style-type: none"> ▪ اصول و سیاست‌های مدیریت فضای مجازی ▪ توصیه‌ها و هشدارها ▪ تسهیلات برای تولید محتوا و خدمات بومی ▪ آموزش عمومی و فرهنگ‌سازی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ رصد فضای مجازی ▪ ارزیابی و نظارت بر فضای مجازی ▪ رسیدگی به شکایات در فضای مجازی

۲-۲-۱۱ خوشه امور داخلی کشور

جدول ۲-۱۱ خدمات خوشه امور داخلی کشور

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<p>ثبت احوال</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ولادت و فوت ▪ ازدواج و طلاق ▪ شناسنامه و کارت شناسایی ▪ نام‌گذاری ▪ اسناد هویتی
	<p>ثبت اسناد، اموال و املاک</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاعات دفاتر اسناد رسمی ▪ وصیتنامه و وکالت ▪ ثبت املاک ▪ ثبت شرکت‌ها ▪ ثبت سازمان‌های مردم‌نهاد ▪ ثبت اختراعات، علائم تجاری
	<p>حقوق مالکیت فکری</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات مالکیت فکری ▪ آثار فرهنگی و هنری ▪ آثار علمی و فنی ▪ اختراعات ▪ علائم تجاری ▪ تعویض یا انتقال مالکیت مادی آثار و علائم ▪ ترویج و فرهنگ‌سازی برای رعایت حقوق مالکیت فکری ▪ نظارت و حفاظت از حقوق مالکیت فکری ▪ رسیدگی به شکایات
	<p>مدیریت و برنامه‌ریزی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه‌های توسعه کوتاه‌مدت و بلندمدت کشور ▪ مقررات و ضوابط برنامه‌ریزی و بودجه‌ریزی ▪ مقررات و ضوابط اداری و استخدامی ▪ مقررات و ضوابط بهره‌وری و کنترل عملکرد ▪ چارچوب‌ها و استانداردهای مدیریتی ▪ نظارت بر پیشرفت برنامه‌ها و حسن اجرای مقررات

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ آمار و اطلاعات وضعیت عملکرد دستگاه‌های اجرایی ▪ اطلاعات شاخص‌های توسعه کشوری 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مراحل تدوین و پذیرش استاندارد ▪ جست‌وجوی استانداردها ▪ اطلاع‌رسانی استانداردهای جدید و به‌روزرسانی شده ▪ مجوزها و گواهی‌نامه‌ها ▪ اطلاعات مراکز ارزیابی برای مطابقت با استانداردها ▪ بانک اطلاعات کالا و تجهیزات مورد تأیید ▪ تعرفه‌های بازرسی و تست ▪ رتبه‌بندی و ارائه جوایز کیفیت ▪ نظارت و بازرسی ▪ رسیدگی به شکایات 	استانداردهای کشوری
<ul style="list-style-type: none"> ▪ استانداردها و شاخص‌های آماری ▪ تقویم سرشماری‌ها ▪ آمارهای تولیدی ▪ آمارهای ثبتي ▪ گزارشات آماری از مردم و دولت ▪ گزارشات تحلیلی و آماری به تفکیک صنایع، استان‌ها و موضوعات مختلف 	آمارهای کشوری
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات ▪ تاریخچه انتخابات و برگزیده‌شدگان ▪ ارائه اطلاعات مراکز رأی‌گیری، کاندیداها و ثبت‌نام برای رأی‌گیری ▪ برگزاری انتخابات ▪ نظارت بر روند اجرای انتخابات ▪ نظارت بر مخارج انتخاباتی کاندیداها ▪ رسیدگی به شکایات 	انتخابات
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین و مقررات فعالیت احزاب و جمعیت‌ها ▪ صدور مجوز احزاب و جمعیت‌ها ▪ نظارت بر عملکرد احزاب و جمعیت‌ها ▪ رسیدگی به شکایات 	احزاب و جمعیت‌ها
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تقسیمات کشوری ▪ امور استان‌ها ▪ امور شهرداری‌ها ▪ امور دهیاری‌ها 	تقسیمات کشوری

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ پروژه‌ها و طرح‌های عمرانی کشوری 	سازمان‌ها و مسئولین دولتی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مشخصات دستگاه‌های اجرایی (سه قوه) ▪ مشخصات دستگاه‌های استانی ▪ مشخصات مقامات دولتی ▪ اطلاعات تماس با دستگاه‌ها و مسئولین 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ استانداردهای نقشه‌برداری و اطلاعات مکانی ▪ تصاویر هوایی ▪ اطلاعات مکانی ▪ نقشه‌های جغرافیایی ▪ نقشه‌های شهری و کشوری ▪ نقشه‌های سفارشی 	

۲-۲-۱۲ خوشه امور بین‌الملل

جدول ۲-۱۲ خدمات خوشه امور بین‌الملل

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و قوانین مسافرت به ایران ▪ آگاهی از امکان ورود ▪ صدور ویزا ▪ مشاوره سفر و کمک‌های کنسولی ▪ سفر امن ▪ بار سفر ▪ ورود کالا ▪ وارد یا خارج کردن دارو ▪ اقدامات امنیتی در فرودگاه و پایانه‌های مرزی ▪ نکات ایمنی و حقوقی برای مسافران ▪ تمدید مدت اقامت ▪ بیمه مسافران ▪ مسافران با شرایط خاص (معلولین، با تجهیزات پزشکی، با حیوانات) ▪ شکایات سفر 	مسافرت به ایران
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط، مزایا و قوانین تحصیل در ایران ▪ شرایط اعطای بورس تحصیلی به اتباع خارجی ▪ مؤسسات آموزشی برای اتباع خارجی ▪ مجوز تحصیل 	تحصیل و کار در ایران

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و قوانین کار در کشور برای اتباع خارجی ▪ لیست مشاغل برای اتباع خارجی ▪ مجوز کار ▪ شرایط کار هم‌زمان با تحصیل ▪ تسهیلات مالی برای دانشجویان خارجی 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قوانین پذیرش مهاجرت و پناهندگی ▪ درخواست مهاجرت و پناهندگی ▪ انصراف از مهاجرت و پناهندگی ▪ آموزش‌های شهروندی ▪ ضوابط معاینه پزشکی ▪ ضوابط سوء پیشینه ▪ کارت اقامت ▪ تسهیلات به مهاجران ▪ تسهیلات به پناهندگان ▪ شرایط خرید املاک و مستغلات ▪ شرایط استخدام ▪ نهادهای مردمی مرتبط با پناهندگان و مهاجران ▪ اعضای خانواده ▪ اخراج ▪ ترک کشور 	مهاجرت و پناهندگی به ایران
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و قوانین تابعیت ایران ▪ مجوز اخذ تابعیت ▪ تابعیت اعضای خانواده ▪ کارت شهروندی ▪ تابعیت دوگانه ▪ اخراج ▪ ترک کشور 	تابعیت ایران
<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارت شناسایی اتباع خارجی ▪ تولد ▪ فوت ▪ ازدواج ▪ طلاق ▪ تغییر محل اقامت ▪ اعضای خانواده 	اطلاعات هویتی اتباع خارجی

گروه خدمت	حوزه خدمت
	<p>مسافرت به خارج</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط و ضوابط خروج از کشور ▪ خدمات گذرنامه ▪ استعلام ممنوع الخروج بودن ▪ راهنمایی مسائل خانواده در سفرهای خارجی ▪ توصیه‌ها و هشدارها به مسافران ▪ اطلاعات مرزی ▪ راهنمای اخذ ویزا ▪ مشاوره مسافرت به خارج ▪ سفر امن ▪ بار سفر ▪ خروج کالا ▪ وارد یا خارج کردن دارو ▪ شکایات سفر
	<p>امور شهروندان در خارج از کشور</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت اطلاعات تولد، فوت، ازدواج، طلاق ▪ فرزند متولدشده در خارج ▪ تسهیلات به شهروندان خارج از کشور ▪ تسهیلات به دانشجویان ایرانی مشغول به تحصیل در خارج کشور ▪ معافیت از خدمت ▪ شرکت در انتخابات ▪ درخواست کمک‌های اضطراری ▪ ابلاغ اوراق قضایی به ایرانیان مقیم خارج از کشور ▪ حمل جنازه اتباع ایرانی به داخل کشور ▪ جذب نخبگان و سرمایه‌گذاران ایرانی مقیم خارج از کشور
	<p>روابط بین‌الملل</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ سفارتخانه‌ها و کنسولگری‌ها ▪ معاهدات و قوانین بین‌المللی ▪ توافق برای استرداد مجرمین ▪ همکاری‌های بین‌المللی برای امنیت جهانی ▪ همکاری‌های بین‌المللی برای توسعه اقتصادی و رفاهی ▪ مشارکت در طرح‌های انسان دوستانه بین‌المللی ▪ همکاری‌های بین‌المللی برای مقابله با بحران‌ها و بلایا ▪ همکاری‌های بین‌المللی برای محیط‌زیست جهانی ▪ همکاری‌های بین‌المللی برای مقابله با بیماری‌های واگیردار ▪ اطلاعات و آمارهای بین‌المللی ▪ شکایات در محاکم بین‌المللی

۲-۲-۱۳ خوشه امنیت و مدیریت بحران

جدول ۲-۱۳ خدمات خوشه امنیت و مدیریت بحران

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حفاظت از مرزهای کشور ▪ مبارزه با تروریسم ▪ مبارزه با قاچاق انسان ▪ امنیت جاده‌ها و گذرگاه‌های مرزی ▪ امنیت فرودگاه‌ها و بنادر ▪ امنیت اخلاقی و اجتماعی ▪ استرداد مجرمین بین‌المللی 	امنیت ملی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ آتش‌سوزی ▪ حوادث محل سکونت ▪ حوادث شهری ▪ حوادث حیوانات 	آتش‌نشانی و ایمنی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ دکترین دفاعی و نظامی ▪ قوانین و مقررات نیروهای مسلح ایران ▪ پیوستن به نیروهای مسلح ▪ نیروی زمینی ▪ نیروی هوایی ▪ نیروی دریایی ▪ اطلاعات دانشگاه‌ها و مؤسسات نظامی ▪ تسهیلات برای نیروهای مسلح 	قدرت نظامی و نیروهای مسلح کشور
<ul style="list-style-type: none"> ▪ فرهنگ‌سازی و ایجاد آگاهی عمومی ▪ پیش‌بینی و پیشگیری ▪ تسهیلات برای مقاوم‌سازی و آمادگی برای بحران ▪ مانور و تمرین مقابله با بحران ▪ آمادگی برای مقابله با بلایای طبیعی ▪ آمادگی برای مقابله بیماری‌های همه‌گیر ▪ آمادگی برای مقابله با حملات تروریستی ▪ نهادهای مردمی و دولتی مرتبط 	آمادگی برای مقابله با حادثه و بحران
<ul style="list-style-type: none"> ▪ یافتن پناهگاه و دورشدن از حادثه ▪ امدادرسانی به حادثه‌دیدگان ▪ کمک‌های فوری به مجروحان ▪ مقفودین حادثه 	مدیریت وقوع حادثه

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بازگشت به خانه پس از حادثه ▪ شکایت درباره امدادسانی 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات برای جبران خسارات کشاورزی ▪ تسهیلات برای بازسازی مسکن یا تهیه سرپناه جدید ▪ تسهیلات برای هزینه‌های پزشکی ▪ کمک‌های بیکاری یا از کار افتادگی ▪ پاکسازی و اقدامات ایمنی پس از بلایای طبیعی 	کمک‌های پس از حادثه

۲-۲-۱۴ خوشه حقوقی و قضایی

جدول ۲-۱۴ خدمات خوشه حقوقی و قضایی

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ قانون مدنی ▪ قانون مجازات اسلامی ▪ قانون روابط موجر و مستاجر ▪ قانون خانواده ▪ قانون تجارت ▪ قانون رسیدگی به تخلفات اداری ▪ قانون تعزیرات حکومتی ▪ قانون مبارزه با مواد مخدر ▪ قانون مجازات نیروهای مسلح ▪ قانون نیروی انتظامی ▪ قانون جرایم رایانه‌ای 	قوانین حقوقی و قضایی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت و بازرسی برای کشف تخلفات و جرایم ▪ فرهنگ‌سازی و ترویج رعایت قوانین و مقررات ▪ مطالعات اجتماعی و جرم‌شناسی ▪ پیشگیری‌های فرهنگی و اجتماعی ▪ پیشگیری‌های امنیتی و انتظامی ▪ پیشگیری‌های مردمی ▪ پیشگیری‌های قضایی ▪ گزارش جرم، جنایات و کلاهبرداری 	نظارت، بازرسی و پیشگیری از جرم
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شکایت کیفری ▪ شکایت حقوقی ▪ درخواست تجدیدنظر و اعتراض به حکم دادگاه 	دادرسی و رسیدگی به شکایات

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مسائل حقوقی خانوادگی ▪ مشاوره حقوقی ▪ شوراهای حل اختلاف ▪ وکلا و مشاوران حقوقی 	<p>مسائل حقوقی شخصی، خانوادگی و اجتماعی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ معاینات بالینی و پزشکی ▪ تشخیص چگونگی و زمان مرگ ▪ استعلامات پزشکی قانونی ▪ آمار مرگ و میر غیرطبیعی 	<p>پزشکی قانونی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاع‌رسانی جرم، جنایت و کلاهبرداری ▪ جرائم مربوط به کودکان ▪ جرایم مالی ▪ جرایم جانی ▪ جرایم حدی ▪ جرایم عمومی ▪ جرایم رایانه‌ای ▪ جرایم سازمان‌یافته ▪ جرایم نیروهای مسلح ▪ جرایم مقامات دولتی ▪ کلاهبرداری طرح‌های هرمی ▪ کلاهبرداری تلفنی و موبایلی ▪ کلاهبرداری اینترنتی ▪ کلاهبرداری خیریه ▪ کلاهبرداری لیزینگ ▪ کلاهبرداری مسکن 	<p>جرم، جنایت و کلاهبرداری</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ معرفی قربانیان به مراکز مشاوره‌ای و روان‌درمانی ▪ تسهیلات مالی و اعتباری به قربانیان ▪ کمک به خانواده‌های قربانیان ▪ برنامه‌های آموزشی برای جلوگیری از تکرار جرایم 	<p>قربانیان جرم، جنایت و کلاهبرداری</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاعات دادگاه‌ها و مراکز قضایی ▪ اطلاعات قضات ▪ بازرسی از دادگاه‌ها و مراکز قضایی ▪ رسیدگی به شکایات علیه قضات 	<p>دادگاه‌ها و مراکز قضایی و قضات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ جریمه مالی ▪ ضبط، مصادره، توقیف اموال 	<p>اعمال قانون و اجرای احکام</p>

گروه خدمت	حوزه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مجازات‌های بدنی ▪ حبس مجرمین ▪ اعدام 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نگهداری از زندانیان ▪ آموزش زندانیان ▪ اشتغال زندانیان ▪ مشاوره قضایی به زندانیان ▪ ملاقات زندانیان ▪ مبادله زندانیان 	زندان‌ها
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شرایط عفو، تخفیف یا تعلیق مجازات ▪ کمک‌های مردمی برای پرداخت دیه زندانیان ▪ اطلاع‌رسانی اسامی مجرمین مورد عفو قرار گرفته 	آزادی مشروط، عفو و تعلیق احکام صادره
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حقوق بشر و آزادی‌های مشروع ▪ حقوق شهروندی ▪ حقوق اقلیت‌ها ▪ تعاملات با نهادهای بین‌المللی حقوق بشر ▪ گزارش نقض حقوق بشر 	حقوق بشر

۲-۳ مدل طبقه‌بندی خدمات پشتیبانی دولت

در این بخش طبقه‌بندی موضوعی خدمات پشتیبانی دولت تشریح می‌شود. این طبقه‌بندی شامل ۸ حوزه خدمت و ۴۹ گروه خدمت است که سطح اول آن در شکل ۲-۵ مشخص می‌شود.

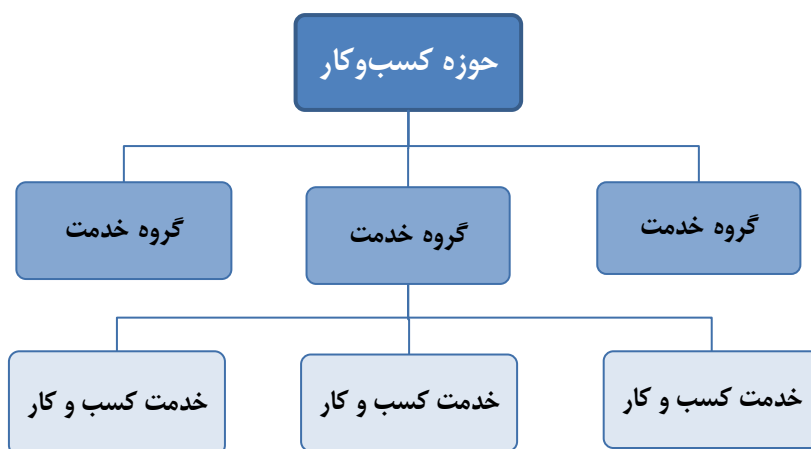
این مدل، تصویر کلان معماری خدمات پشتیبانی دستگاه‌های اجرایی را ترسیم می‌نماید تا در مرحله بعد هر دستگاه با سفارشی‌سازی این نقشه کلان، معماری سازمانی خود را تدوین و پیاده‌سازی نماید. همچنین این مدل به توصیف آنچه باید انجام شود (کارکردها/خدمات) می‌پردازد و تعیین چگونگی انجام (فرایندها و روال‌ها) را به دستگاه‌های اجرایی و متولیان فرآیند واگذار نموده است.

تهیه مدل طبقه‌بندی خدمات پشتیبانی دولت به کمک اطلاعات وضعیت موجود کشور و نیز الگوبرداری از تجربه‌های موفق جهانی انجام شده است. از آنجا که در برخی متون خدمات به ذینفعان بیرونی منتسب می‌شود، برای خوانندگان سند ممکن است استفاده از اصطلاح "خدمت" برای توصیف کارکردهای پشتیبانی در سازمان (که ذینفع بیرونی ندارد) ملموس نباشد، لذا خوانندگان برای مطالعه این بخش توجه داشته باشند که کارکردهای پشتیبانی نیز ذینفع و نتیجه دارد و می‌تواند خدمت داخلی محسوب شود.



شکل ۲-۵ حوزه‌های موضوعی خدمات پشتیبانی دولت

ساختار مدل طبقه‌بندی خدمات پشتیبانی دولت در سه سطح حوزه کسب‌وکار، گروه خدمت، خدمت کسب‌وکار مطابق با شکل ۲-۶ ارائه می‌شود.



شکل ۲-۶ ساختار مدل خدمات پشتیبانی دولت

حوزه کسب‌وکار^۶: بخشی از زنجیره ارزش سازمان است که از نظر منابع یا ذینفعان، مستقل از سایر بخش‌ها، قابل توصیف است. لازم به یادآوری است، حوزه‌های هشت‌گانه کسب‌وکار تعریف شده در این بخش، مربوط به حوزه‌های پشتیبانی و مدیریتی درون سازمانی بوده و شامل خدمات به مخاطبان بیرونی نمی‌شود.

گروه خدمت: تقسیم‌بندی خدمات کسب‌وکار سازمان برحسب موضوع، منبع، ذینفعان یا شرایط محیطی است که یک حوزه خدمات کسب‌وکار را به چند بخش افزایش می‌کند.

خدمت کسب‌وکار^۷: کوچکترین عنصر مدل خدمات پشتیبانی که به صورت مستقل دارای ارزش خدماتی از دیدگاه ذینفعان سازمان است.

^۶ Business Area

^۷ Business Service

۲-۳-۱ حوزه کسب و کار: مدیریت سرمایه انسانی

جدول ۲-۱۵ خدمات حوزه مدیریت سرمایه انسانی

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
برنامه‌ریزی منابع انسانی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ برآورد نیاز منابع انسانی ▪ برآورد نیاز سازمان به منابع انسانی به تفکیک تخصص، واحد سازمانی و محل جغرافیایی خدمت، براساس وضعیت فعلی منابع انسانی، تغییرات ساختار سازمانی و نیازهای آینده ▪ تهیه برنامه تامین و ارتقای نیروی انسانی ▪ تدوین و تصویب برنامه تامین و ارتقای نیروی انسانی سازمان، شامل میزان و ترکیب نیروی انسانی مورد نیاز، نحوه تامین، منابع مالی مورد نیاز و الزامات قانونی، فعالیت‌ها و زمان‌بندی ▪ طراحی پست‌های سازمانی ▪ تعیین و اعمال تغییرات لازم در تعداد و مشخصات پست‌های سازمانی، با توجه به وضعیت فعلی و برنامه‌های آینده منابع انسانی
مدیریت جذب و استخدام	<ul style="list-style-type: none"> ▪ شناسایی نیروی انسانی متخصص ▪ شناسایی نیروی انسانی متخصص واجد شرایط برای جذب در سازمان از طریق کانال‌ها و رسانه‌های اطلاعاتی، درج آگهی، پیمایش و سایر ابزارهای شناسایی ▪ جذب از طریق آزمون ▪ انجام مراحل گزینش، جذب و پذیرش کارکنان جدید از طریق آزمون‌های عمومی یا اختصاصی ▪ جذب از طریق انتقال و ماموریت ▪ انجام مراحل گزینش، جذب و پذیرش کارکنان جدید از طریق انتقال یا ماموریت از سایر سازمان‌ها ▪ تشریفات شروع به کار ▪ انجام مراحل و تشریفات ورود و شروع به کار کارکنان جدید مانند معارفه و آموزش‌های ابتدایی، پست‌یابی و تشکیل پرونده پرسنلی
نگهداشت نیروی انسانی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور احکام پرسنلی ▪ صدور و ابلاغ احکام پرسنلی کارکنان بر اساس ضوابط و مقررات مرتبط به صورت ادواری یا مقطعی ▪ ارتقاء و ترفیع ▪ تشخیص شرایط ارتقاء یا ترفیع کارکنان و تهیه و ابلاغ اسناد و احکام مربوطه ▪ سنجش کارکرد پرسنل ▪ ثبت، گردآوری، جمع‌بندی و گزارش‌گیری داده‌های مرتبط با کارکرد پرسنل اعم

خدمت کسب و کار	گروه خدمت
<p>از ساعات حضور و غیاب، نتایج کارکرد و سایر داده‌های مرتبط</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ مرخصی دریافت و پردازش درخواست مرخصی و ثبت داده‌های مرتبط، پاسخ به استعلام مانده مرخصی کارکنان ▪ ماموریت ثبت، پردازش و گزارش احکام و داده‌های مرتبط با ماموریت ساعتی، روزانه یا بلندمدت کارکنان ▪ انتقال دریافت و پردازش درخواست انتقال موقت یا دائم کارکنان به سایر سازمان‌ها و تهیه و ابلاغ احکام و اسناد مرتبط ▪ روابط کارکنان برقراری ارتباط با کارکنان به صورت فردی، برقراری و تنظیم روابط با نهادهای صنفی کارکنان به منظور پیشبرد اهداف سازمان و رعایت قوانین و مقررات کار ▪ رسیدگی به تخلفات اداری دریافت و ثبت و رسیدگی به گزارش تخلفات اداری کارکنان، تعیین و اعمال مجازات کارکنان متخلف 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نیازسنجی و برنامه‌ریزی آموزشی شناسایی و تحلیل نیازهای آموزشی کارکنان، براساس وضعیت فعلی و برنامه های آینده سازمان، تدوین و تصویب برنامه‌های آموزشی ادواری و مقطعی، شامل اهداف، اولویت‌ها، سیاست‌ها، محتوای آموزش، عناوین دوره‌ها و برنامه های آموزشی، منابع و زمان‌بندی ▪ اجرای دوره‌های آموزشی طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی برای کارکنان، بر اساس برنامه‌های آموزشی تهیه شده ▪ آموزش حین خدمت اجرای برنامه‌های آموزش حین خدمت (کارآموزی) برای ارتقاء سطح علمی و تخصصی کارکنان یا مهارت‌های عملی کارکنان ▪ ارزیابی آموزشی سنجش و ارزیابی کارایی و اثربخشی دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی در حین یا پس از اجرا و تعیین نقاط قابل بهبود ▪ مدیریت منابع آموزشی شناسایی و ارزیابی منابع آموزشی (اساتید، آموزشگاه‌ها، محتوای آموزشی)، عقد قرارداد و نظارت بر تحویل خدمات آموزشی 	<p>آموزش و توسعه نیروی انسانی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بیمه و خدمات درمانی 	<p>رفاه و انگیزش</p>

خدمت کسب‌وکار	گروه خدمت
<p>برقراری خدمات بیمه اجتماعی، درمانی و عمر برای کارکنان، مدیریت سوابق بیمه‌ای، معرفی کارکنان برای دریافت خدمات و مزایای بیمه‌ای، جبران هزینه های پزشکی و درمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تسهیلات مالی دریافت و پردازش درخواست استفاده از تسهیلات مالی (وام، مساعده، قرض الحسنه) کارکنان، اولویت‌بندی و معرفی متقاضیان برای دریافت تسهیلات مالی، پرداخت تسهیلات مالی عمومی (کمک‌هزینه‌ها، ابزارهای اعتباری، تخفیف‌ها، کمک‌های غیرنقدی، ...) ▪ تسهیلات غیرمالی دریافت و پردازش درخواست استفاده از تسهیلات و امکانات غیرمالی (مهمانسرا، تورهای گردشگری، ...)، اولویت‌بندی و تقسیم عادلانه تسهیلات بین کارکنان 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ بازنشستگی انجام اقدامات لازم برای بازنشستگی عادی یا پیش‌از موعد کارکنان، تهیه و ابلاغ احکام مرتبط ▪ اخراج انجام اقدامات لازم برای اخراج کارکنان، تهیه و ابلاغ احکام مرتبط ▪ انتقال دریافت و پردازش درخواست انتقال دائم کارکنان به سایر سازمان‌ها، تهیه و ابلاغ احکام مرتبط 	مدیریت رهاسازی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ نگهداری سوابق پرسنلی تشکیل، نگهداری، به‌روزرسانی و مدیریت دسترسی به پرونده پرسنلی کارکنان، پاسخ به استعلام وضعیت و سوابق پرسنلی ▪ نگهداری آمار و اطلاعات پرسنلی تهیه و تنظیم، تحلیل و انتشار آمار و اطلاعات توصیفی و تحلیل کارکنان به صورت داخلی یا بیرون از سازمان 	مدیریت اطلاعات نیروی انسانی

۲-۳-۲ حوزه کسب و کار: مدیریت منابع مالی

جدول ۱۶-۲ خدمات حوزه مدیریت منابع مالی

خدمت کسب و کار	گروه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ شناسایی درآمدهای عمومی شناسایی یا پیشنهاد منابع و ردیف‌های بودجه عمومی که امکان تامین منابع مالی سازمان از آنها وجود دارد، تعیین الزامات قانونی و اجرای اقدامات لازم برای استفاده از این منابع ▪ شناسایی درآمدهای اختصاصی شناسایی یا پیشنهاد منابع درآمد اختصاصی ناشی از فعالیت‌ها و وظایف قانونی سازمان، تعیین و بازنگری تعرفه‌های خدمات اختصاصی سازمان و اجرای اقدامات لازم برای تصویب و بهره‌مندی از این درآمدها ▪ دریافت وام و تسهیلات مالی شناسایی و تحلیل فرصت‌های استفاده از وام‌ها و تسهیلات مالی داخلی و خارجی به منظور تامین منابع مالی لازم برای اجرای طرح‌های توسعه‌ای یا انجام وظایف جاری سازمان ▪ تدوین طرح‌های توجیهی سرمایه‌گذاری شناسایی و مطالعه فرصت‌های سرمایه‌گذاری مرتبط با مأموریت سازمان، امکان سنجی فنی و اقتصادی این فرصت‌ها و تهیه طرح‌های توجیهی کسب و کار برای بهره‌گیری از این فرصت‌ها در تامین منابع مالی مورد نیاز سازمان ▪ وصول مطالبات شناسایی، وصول و جمع‌آوری و تجمیع مطالبات سازمان از اشخاص حقیقی و حقوقی بابت ارائه خدمات اختصاصی یا سایر مطالبات مالی ▪ ارزیابی و تصویب طرح‌های مشارکتی بررسی، تحلیل و تصویب طرح‌های مشارکت عمومی و خصوصی برای توسعه فعالیت‌های سازمان، تامین زیرساخت‌ها یا تملک دارایی‌های سرمایه‌ای 	مدیریت تامین مالی
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین و تصویب بودجه‌های سالانه تدوین و پیشنهاد بودجه سالانه سازمان در بخش‌های هزینه‌ای و تملک دارایی‌های سرمایه‌ای و پیگیری تصویب و ابلاغ این بودجه در مراجع قانونی ▪ تخصیص بودجه پیگیری تخصیص و دریافت بودجه عمومی از مراجع ذی‌ربط و تخصیص بودجه اختصاصی سازمان ▪ کنترل اعتبارات بودجه هزینه‌ای اجرای کنترل‌های داخلی برای تطابق هزینه‌های جاری با اعتبارات پیش‌بینی 	بودجه‌ریزی

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
حسابداری مالی	<p>شده در بودجه هزینه‌ای سازمان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ کنترل اعتبارات بودجه طرح‌های تملک دارایی ▪ اجرای کنترل‌های داخلی برای تطابق هزینه‌کرد طرح‌های تملک دارایی سرمایه‌ای با اعتبارات پیش‌بینی‌شده در بودجه طرح‌های تملک دارایی سازمان
حسابداری پیمان	<ul style="list-style-type: none"> ▪ دریافت و پرداخت ▪ مدیریت دریافت‌ها و پرداخت‌های متمرکز سازمان ▪ خزانه‌داری ▪ نگهداری حساب‌های وجوه نقد و اوراق بهادار ▪ مدیریت تنخواه‌گردان ▪ نگهداری حساب‌های تنخواه‌گردان (نامتمرکز)، شارژ و تسویه تنخواه‌گردان‌ها ▪ امور بانکی ▪ نگهداری حساب‌های سازمان نزد بانک‌ها، گشایش و بستن حساب‌ها، رفع مغایرت‌های بانکی، نگهداری اطلاعات چک‌ها و دسته‌چک‌ها، مدیریت اطلاعات دسترسی به بانکداری الکترونیکی ▪ تضمین‌ها و سپرده‌ها ▪ نگهداری حساب تضمین‌ها و سپرده‌های سازمان نزد اشخاص دیگر و تضمین‌ها و سپرده اشخاص دیگر نزد سازمان، تمدید، ابطال، استرداد یا وصول تضمین‌ها و سپرده‌ها
حسابداری حقوق و دستمزد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پیش‌پرداخت ▪ بررسی مالی مدارک و پرداخت وجوه پیش‌پرداخت به پیمانکاران مطابق با قوانین و مقررات مرتبط ▪ بررسی و پرداخت صورت‌وضعیت‌ها ▪ بررسی مالی مدارک و پرداخت صورت‌وضعیت مرحله‌ای پیمانکاران، محاسبه کسورات قانونی و قراردادی، پاسخ به استعلام صورت وضعیت پیمانکاران ▪ تسویه حساب قراردادهای ▪ بررسی مدارک و تهیه حساب نهایی پیمان، پرداخت یا دریافت نهایی و تسویه حساب پیمان ▪ سپرده‌ها و کسورات قراردادی (بیمه، مالیات) ▪ محاسبه میزان سپرده‌ها و کسورات قانونی قراردادهای که باید به اشخاص ثالث پرداخته یا به صورت سپرده نگهداری شود، پرداخت وجوه قانونی قرارداد، پاسخ به استعلام پیمانکاران در خصوص سپرده‌ها و کسورات قراردادی ▪ حسابداری بهای تمام‌شده پیمان‌ها ▪ محاسبه بهای تمام‌شده پیمان‌ها در خلال اجرا یا انتهای دوره اجرای پیمان
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پرداخت حقوق و مزایای مستمر

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>محاسبه و پرداخت حقوق و مزایای مستمر (ماهانه) کارکنان بر اساس کارکرد و سایر ضوابط قرارداد پرسنلی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پرداختی عیدی و پاداش <p>محاسبه و پرداخت عیدی و پاداش و سایر مزایای غیرمستمر به کارکنان در مقاطع زمانی تعیین شده</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پرداخت حق بیمه و کسورات قانونی (مالیات) <p>محاسبه، کسر و پرداخت حق بیمه و سایر کسورات قانونی پرداخت‌های پرسنلی به سازمان تامین اجتماعی، سایر صندوق‌های بیمه‌ای و سازمان امور مالیاتی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ امور مساعده و وام کارکنان <p>پرداخت مساعده، وام و سایر وجوه علی‌الحساب به کارکنان، محاسبه و دریافت اقساط و مبالغ بازپرداختی، پاسخ به استعلام مانده وام کارکنان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ امور مستمری بازنشستگان <p>مستمری بازنشستگان و نگهداری حساب‌های فی‌مابین با صندوق‌های بازنشستگی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تسویه حساب با کارکنان <p>محاسبه و پرداخت مزایای پایان خدمت کارکنان</p>
<p>حسابداری اموال</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت اموال <p>شناسایی، شناسه‌گذاری و ثبت مشخصات اموال منقول و غیرمنقول سازمان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ محاسبه استهلاک دارایی‌های ثابت <p>محاسبه و اعمال میزان استهلاک دارایی‌های ثابت بر طبق ضوابط و نرخ‌های مصوب و اعمال نتایج در دفاتر ثبت دارایی‌ها</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تقویم و ارزش‌گذاری دارایی‌ها <p>ارزش‌گذاری و محاسبه ارزش ریالی اموال و دارایی‌ها به صورت دوره‌ای یا مقطعی</p>
<p>حسابداری طرح‌های تملک دارایی</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کنترل اعتبارات تملک دارایی <p>اجرای کنترل‌های لازم برای هزینه‌کرد اعتبارات طرح‌های تملک دارایی سرمایه‌ای، پیش و در حین خرج</p> <p>خدمت کسب‌وکار: ثبت اسناد طرح‌های تملک دارایی</p> <p>دریافت، بررسی و ثبت متمرکز اسناد مالی طرح‌های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ محاسبه پرداختی خزانه و هزینه‌کرد <p>محاسبه میزان پرداختی خزانه و هزینه‌کرد (عملکرد مالی) طرح‌های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای در سطح منابع تامین اعتبار، امور، فصل، برنامه، طرح و پروژه عمرانی</p>

خدمت کسب‌وکار	گروه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ارزش‌گذاری طرح‌های تملک دارایی ▪ ارزش‌گذاری ریالی طرح‌های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای در حین یا پس از اجرا به‌منظور ثبت دفتری یا تعیین ارزش قابل واگذاری طرح‌ها 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت اسناد حسابداری ▪ ثبت اسناد ناشی از رویدادهای دارای اثرات مالی در دفاتر مالی و حسابداری سازمان با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه ▪ سندرسی ▪ بررسی و تطبیق اسناد مثبت‌ه مالی پیش از ثبت اسناد در دفاتر مالی ▪ تهیه صورت‌های مالی ▪ تهیه صورت‌های مالی ادواری یا میان‌دوره بر اساس محتوای اسناد ثبت‌شده حسابداری ▪ تهیه حساب‌های تلفیقی ▪ تجمیع حساب‌های مالی سازمان‌ها و واحدهای تابعه و تهیه و ارائه حساب‌های مالی تلفیقی ▪ تحلیل مالی و گزارش‌های مدیریتی ▪ بررسی و تحلیل مالی رویدادها و روندهای مالی سازمان، تهیه و ارائه گزارش‌های مدیریتی و توصیه راهکارهای بهبود وضعیت مالی سازمان 	<p style="text-align: center;">دفترداری و گزارش‌گیری مالی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعیین مراکز هزینه ▪ شناسایی، تعریف و شناسه‌گذاری مراکز اصلی و فرعی هزینه سازمان، براساس اهداف گزارش‌گیری مالی ▪ تسهیم هزینه‌ها ▪ تسهیم و تفکیک هزینه‌های جاری و توسعه‌ای براساس مراکز هزینه پیش‌بینی شده و ضوابط و مدارک مرتبط ▪ محاسبه قیمت تمام‌شده کالا/خدمات ▪ محاسبه ادواری یا مقطعی قیمت تمام‌شده کالا/خدمات تولیدی سازمان براساس هزینه‌های ثبت‌شده برای مراکز هزینه 	<p style="text-align: center;">حسابداری قیمت تمام‌شده</p>

۲-۳-۳ حوزه کسب و کار: مدیریت دارایی‌ها

جدول ۲-۱۷ خدمات حوزه مدیریت دارایی‌ها

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
تامین کالا و خدمات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ خرید کالا انجام اقدامات لازم برای خرید و تامین کالاهای موردنیاز سازمان از طریق فرآیندهای قانونی انجام معاملات ▪ انتخاب پیمانکار انجام اقدامات لازم برای شناسایی پیمانکار، ارزیابی فنی و مالی پیشنهادهای و انتخاب پیمانکار، عقد قرارداد با پیمانکار منتخب ▪ انتخاب مشاور انجام اقدامات لازم برای شناسایی مشاور، ارزیابی فنی و مالی پیشنهادهای و انتخاب مشاور، عقد قرارداد با مشاور منتخب ▪ لجستیک و حمل و نقل کالا نظارت بر بارگیری، ارسال، ترخیص و حمل و نقل کالای خریداری شده ▪ تملک اراضی انجام اقدامات فنی و قانونی لازم برای تملک اراضی موردنیاز سازمان
مدیریت انبار و موجودی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحویل کالا انجام اقدامات لازم برای صحت‌سنجی و تحویل کالای خریداری یا منتقل شده به سازمان، افزودن کالا به موجودی انبار یا ثبت در دارایی‌های در جریان ▪ کنترل موجودی انبار نگهداری حساب موجودی انبار، تعیین مقادیر بحرانی برای سفارش‌گذاری، مدیریت موجودی تاریخ‌دار ▪ سفارشات دریافت و پردازش سفارشات تامین کالا، تجمیع، تقطیع، اولویت‌بندی و زمان بندی سفارشات، تهیه اسناد سفارش، ثبت سفارش و انجام تشریفات سفارشات داخلی و خارجی ▪ انبارگردانی کنترل و شمارش و تطبیق ادواری یا مقطعی موجود انبار با دفاتر ثبت موجودی، به‌هنگام‌سازی و تجدید ارزیابی ارزش موجودی انبار
نگهداشت اموال، املاک و تأسیسات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نگهداری تأسیسات و تجهیزات انجام فعالیت‌های تعمیرات و نگهداری تأسیسات، ساختمان‌ها و تجهیزات متعلق به سازمان ▪ جمع‌داری اموال

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>شمارش، جابجایی، تحویل و نظارت بر استفاده از اموال و دارایی‌های در اختیار کارکنان سازمان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نقل و انتقال داخلی اموال نظارت بر نقل و انتقال اموال و دارایی‌های منقول بین واحدهای سازمانی مختلف ▪ حفاظت فیزیکی املاک و تأسیسات حفاظت و نگهداری از املاک و تأسیسات سازمان در مقابل سرقت و دسترسی های غیرمجاز ▪ تدوین و به‌روزرسانی برنامه تعمیر و نگهداری اموال و تأسیسات تهیه و به‌روزرسانی مستمر برنامه تعمیر و نگهداری پیش‌گیرانه اموال و تجهیزات و تأسیسات متعلق به سازمان ▪ واگذاری اموال مازاد (مزایده) شناسایی، جمع‌آوری، آماده‌سازی و فروش یا واگذاری اموال مازاد، غیرقابل استفاده یا اسقاطی از طریق مزایده یا سایر روش‌های قانونی
<p>مدیریت طرح‌های تملک دارایی</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ امکان‌سنجی و مطالعه طرح‌های تملک دارایی انجام اقدامات پیدایش طرح شامل امکان‌سنجی، تحلیل فنی، مالی و تهیه طرح توجیهی و مستندات فنی و قانونی لازم برای تصویب طرح‌های تملک دارایی سرمایه‌ای ▪ تنظیم و مبادله موافقتنامه طرح‌های تملک دارایی تنظیم پیش‌نویس موافقتنامه طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی (تملك دارایی‌های سرمایه‌ای) بر اساس مطالعات پیدایش و پیگیری برای تصویب و مبادله این موافقتنامه‌ها با مراجع ذی‌ربط، بازنگری در موافقتنامه طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی ▪ نظارت بر اجرای طرح‌های تملک دارایی نظارت بر حسن اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی (تملك دارایی‌های سرمایه‌ای) براساس موافقتنامه مبادله‌شده، کنترل پیشرفت فیزیکی و انحراف از برنامه، پیشنهاد اقدامات اصلاحی ▪ تحویل‌گیری نتایج طرح‌های تملک دارایی انجام مراحل تحویل موقت و دائم نتایج و فرآورده‌های طرح‌های تملک دارایی های سرمایه‌ای، ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات دارایی‌های ایجادشده و آماده‌سازی فرآیند مدیریت نگهداری دارایی‌ها

۲-۳-۴ حوزه کسب و کار: مدیریت فناوری اطلاعات

جدول ۲-۱۸ خدمات حوزه مدیریت فناوری اطلاعات

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
مدیریت منابع اطلاعاتی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ایجاد و نگهداری داده‌های اصلی شناسایی، مدل‌سازی، استانداردسازی، گردآوری، پاکسازی، نگهداری، مدیریت دسترسی و انتشار داده‌های اصلی^۸ و داده‌های مرجع^۹ مورد استفاده در سازمان ▪ ایجاد و نگهداری فرهنگ‌نامه داده‌ها مدل‌سازی مفهومی و منطقی داده‌های سازمان، طراحی و تعریف شناسنامه متادیتا برای موجودیت‌های اطلاعاتی، تعیین ضوابط مالکیت و راهبری داده‌ها، تکمیل، نگهداری و بروزرسانی اطلاعات متادیتای سازمان و مدیریت دسترسی و انتشار این اطلاعات ▪ ایجاد و نگهداری پایگاه‌های داده‌ای شناسایی، گردآوری، استانداردسازی، پاکسازی، نگهداری، حفاظت، مدیریت دسترسی و انتشار پایگاه‌های داده‌ای تولیدشده یا در اختیار سازمان ▪ نگهداری اسناد و مدارک سازمانی شناسایی، گردآوری، دسته‌بندی، رقوم‌سازی، ثبت و ذخیره‌سازی، نگهداری و حفاظت، مدیریت دسترسی و انتشار، بایگانی فعال و راکد، انتقال و امحای اسناد و مدارک سازمانی ▪ برقراری ارتباطات اطلاعات بین‌دستگاهی شناسایی و استانداردسازی تبادلات اطلاعاتی با سازمان‌های دیگر، ثبت، بررسی، پردازش و پاسخگویی به درخواست اطلاعات توسط سازمان‌های مرتبط، شناسایی و اعمال استانداردهای تبادل اطلاعات بین‌دستگاهی ▪ انتشار و اطلاع‌رسانی اطلاعات عمومی دریافت، پردازش و پاسخگویی به درخواست‌های ارائه اطلاعات عمومی، تهیه و انتشار اطلاعات عمومی سازمان
مدیریت آمار و اطلاعات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعریف و اجرای طرح‌های آماری شناسایی نیازهای آماری سازمان، طراحی، تعریف و پیگیری برای تصویب طرح‌های تولید آمار به‌روش سرشماری یا نمونه‌گیری، پیگیری اقدامات لازم برای اجرای طرح‌های آماری، آمایش و پردازش نتایج طرح‌ها برای تولید آمارهای موردنیاز ▪ تدوین آمارهای سازمانی

^۸ Master Data^۹ Reference Data

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>گردآوری، جمع‌آوری، پاکسازی و پردازش داده‌های پراکنده از منابع اطلاعاتی مختلف داخلی و بیرونی سازمان برای تولید آمارهای موردنیاز سازمان</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ انتشار آمارهای سازمانی ▪ آماده‌سازی و انتشار آمارهای تولیدشده در سازمان در محیط داخلی و بیرونی ▪ تدوین و اجرای نظام آمارهای ثبتی ▪ طراحی نظام آمارهای ثبتی سازمان، شناسایی و اصلاح نقاط ثبت داده‌ها، یکپارچه‌سازی و استانداردسازی منابع اطلاعاتی برای ادغام در نظام آمارهای ثبتی
<p>برنامه‌ریزی راهبردی فناوری اطلاعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین و بازنگری برنامه راهبردی فناوری اطلاعات ▪ تعیین جهت‌گیری راهبردی فناوری اطلاعات (ماموریت، چشم‌انداز، اصول، اهداف، راهبردها و سیاست‌ها) برای ایجاد هم‌راستایی با راهبردهای کسب‌وکار، پیش و بازنگری مداوم برنامه راهبردی فناوری اطلاعات ▪ طراحی چارچوب مدیریت و راهبری فناوری اطلاعات ▪ انتخاب، ویژه‌سازی و تدوین چارچوب مدیریت و راهبری فناوری اطلاعات شامل الگوی مرجع مدیریت و راهبری، فرآیندهای مدیریت و راهبری، استانداردها، رویه‌ها و نظام‌های مدیریت و راهبری و مسؤولیت‌های سازمانی ▪ تدوین و بازنگری سازمان و فرآیندهای مدیریت فناوری اطلاعات ▪ طراحی، پیاده‌سازی و بازنگری مستمر ساختار سازمانی و فرآیندهای مدیریت فناوری اطلاعات منطبق بر چارچوب مدیریت و راهبری فناوری اطلاعات سازمان
<p>مدیریت توسعه خدمات فناوری اطلاعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کنترل پرتفولیوی فناوری اطلاعات ▪ پیش‌مستمر سبد دارایی‌ها و اقدامات توسعه‌ای فناوری اطلاعات به‌منظور حصول اطمینان از هم‌راستایی با اهداف و راهبردهای کسب‌وکار و فناوری اطلاعات و نیز شناسایی فرصت‌های بهبود و تغییر ▪ تدوین طرح توسعه فناوری اطلاعات ▪ تعیین نقشه‌راه و اقدامات توسعه‌ای مطابق با برنامه راهبردی فناوری اطلاعات و نتایج طرح‌های توسعه معماری سازمانی، برآورد منابع، تحلیل مخاطرات و آمادگی برای تغییر، طراحی سازمان اجرایی و نظارتی توسعه ▪ کنترل زیست‌چرخ دارایی‌ها و خدمات فناوری اطلاعات ▪ شناسایی، دسته‌بندی، تحلیل و ارزش‌گذاری مستمر دارایی‌های اطلاعاتی و خدمات فناوری اطلاعات به‌منظور ایجاد هم‌راستایی با راهبردها و نیازهای کسب‌وکار، تصمیم‌گیری برای ایجاد، استمرار استفاده یا پایان بخشیدن به دوره استفاده از دارایی‌ها و خدمات فناوری اطلاعات ▪ طراحی معماری راه‌حل‌های فناوری اطلاعات

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>شناسایی و تحلیل نیازمندی‌های کلان کسب‌وکار و فرصت‌های فناورانه، تحلیل سناریوهای معماری، طراحی معماری راه‌حل، شناسایی و توصیف مؤلفه‌ها و ارتباطات بین آنها</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ توسعه راه‌حل‌های فناوری اطلاعات ▪ طراحی تفصیلی و ساخت راه‌حل‌های فناوری اطلاعات (نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه و ارتباطات) مطابق با معماری و مشخصات طراحی شده ▪ آزمون، انتقال و پیاده‌سازی راه‌حل‌های فناوری اطلاعات ▪ برنامه‌ریزی و اجرای آزمون پذیرش، انتقال و تبدیل داده‌ها، آموزش کاربران، استقرار در محیط عملیاتی و آغاز بهره‌برداری از راه‌حل‌های فناوری اطلاعات
<p>بهره‌برداری از خدمات فناوری اطلاعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ طراحی و استقرار نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ▪ تعیین نقشه‌راه طراحی و پیاده‌سازی نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات، اجرای مراحل این نقشه‌راه و یکپارچه‌سازی نتایج، پایش و بهبود مستمر نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات ▪ مدیریت پیشخوان خدمات ▪ دریافت، پردازش، پیگیری و پاسخگویی به گزارش اشکالات و درخواست‌های کاربران خدمات فناوری اطلاعات به‌صورت متمرکز، تهیه و ارائه گزارش‌های تحلیلی از روند درخواست‌ها و اشکالات ▪ مدیریت مشکلات ▪ شناسایی، ثبت، تحلیل، پیگیری و تعیین تکلیف (رفع) اشکالات¹⁰ و مشکلات¹¹ در جریان بهره‌برداری از خدمات فناوری اطلاعات، تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از روند کشف و حل اشکالات و مشکلات ▪ مدیریت رویدادها ▪ پایش و بررسی مستمر عناصر پیکربندی و خدمات فناوری اطلاعات با هدف شناسایی و تحلیل رویدادها و تعیین اقدامات پیش‌گیرانه ▪ مدیریت پیکربندی ▪ شناسایی، ثبت و نگهداری و بروزرسانی اطلاعات ارقام پیکربندی مورد نیاز برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات، تهیه و ارائه گزارش‌های ادواری یا مقطعی از وضعیت ارقام پیکربندی ▪ مدیریت انتشار ▪ برنامه‌ریزی و اجرای عملیات انتقال نسخه‌های جدید خدمات فناوری اطلاعات به محیط آزمایشی و عملیاتی ▪ مدیریت درخواست‌های خدمت

¹⁰ Incidents

¹¹ Problems

خدمت کسب‌وکار	گروه خدمت
<p>دریافت، ثبت، تحلیل، پیگیری و تعیین تکلیف درخواست‌های کاربران خدمات فناوری اطلاعات (در مورد تغییرات جزئی، پیکربندی، دسترسی و سایر موارد مشابه)، تهیه و ارائه گزارش تحلیلی از روند درخواست‌ها و پاسخگویی به آنها</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ مدیریت سطح خدمات تنظیم، تصویب و مبادله توافقنامه‌های سطح خدمات (SLA^{۱۲}) با کاربران خدمات فناوری اطلاعات، حصول اطمینان از سازگاری طراحی خدمات با سطوح خدمت توافق‌شده، تنظیم و مبادله توافقنامه‌های سطح عملیات (OLA^{۱۳}) و قراردادهای فرعی (UC^{۱۴}) متناسب با توافقنامه‌های سطح خدمات، پایش و گزارش مستمر سطح خدمات فناوری اطلاعات ▪ مدیریت روابط کسب‌وکار برقراری ارتباطات مستمر با کاربران فناوری اطلاعات به منظور کشف، شناسایی و جمع‌آوری نیازهای کسب‌وکار و اطلاع‌رسانی در مورد روند طراحی و پیاده سازی خدمات متناظر با نیازهای اعلام‌شده ▪ مدیریت ظرفیت پایش و تحلیل مداوم ظرفیت دارایی‌ها و خدمات فناوری اطلاعات، به منظور حصول اطمینان از تناسب ظرفیت و توانایی خدمات با نیازهای کاربران، تعیین اقدامات لازم برای افزایش یا تغییر ظرفیت دارایی‌ها و خدمات ▪ مدیریت دسترسی‌پذیری تعریف، تحلیل، برنامه‌ریزی، اندازه‌گیری و بهبود دسترسی‌پذیری خدمات فناوری اطلاعات متناسب با سطوح خدمت توافق‌شده و نیازهای کسب‌وکار 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدیریت دارایی‌های زیرساختی شناسایی، تامین و نگهداری دارایی‌های زیرساختی که برای ارائه خدمات فناوری اطلاعات مورد نیاز است. ▪ مدیریت شبکه و ارتباطات طراحی، پیاده‌سازی و نگهداری زیرساخت شبکه و ارتباطات اختصاصی سازمان، برای دسترسی کاربران به خدمات فناوری اطلاعات ▪ مدیریت سرویس‌های زیرساختی پایش، سنجش و تحلیل عملکرد سرویس‌های زیرساختی به منظور حصول اطمینان از پایداری و تداوم خدمات فناوری اطلاعات که از این سرویس‌ها استفاده می‌کنند. 	<p>مدیریت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات</p>

¹² Service Level Agreement

¹³ Operational Level Agreement

¹⁴ Underplanning Contract

خدمت کسب‌وکار	گروه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تحلیل و ارزیابی مخاطرات امنیتی شناسایی، ثبت، تحلیل، رده‌بندی و ارزیابی مخاطرات امنیتی موثر بر تداوم کسب‌وکار و خدمات فناوری اطلاعات و سایر اهداف نظام مدیریت امنیت اطلاعات، از طریق ممیزی و پایش مستمر معماری و خدمات فناوری اطلاعات ▪ طراحی و پیاده‌سازی کنترل‌های امنیتی تدوین سیاست‌های امنیت اطلاعات، طراحی و پیاده‌سازی کنترل‌های امنیتی در زیرساخت و خدمات فناوری اطلاعات به‌منظور حصول اطمینان از تحقق اهداف نظام مدیریت امنیت اطلاعات ▪ ممیزی امنیت برنامه‌ریزی و اجرای ممیزی فرآیندها و فعالیت‌های فناوری اطلاعات از نقطه نظر رعایت سیاست‌ها و اجرای کنترل‌های امنیتی، تحلیل و ارزیابی نتایج ارزیابی و تعیین اقدامات اصلاحی ▪ مدیریت دسترسی تعیین و تعریف سطوح دسترسی، گروه‌های کاربری، سیاست‌های دسترسی، انتساب یا لغو حقوق دسترسی به گروه‌ها یا کاربران خدمات فناوری اطلاعات ▪ مدیریت هویت الکترونیکی تعریف و نگهداری شناسنامه (پروفایل) الکترونیکی کاربران خدمات فناوری اطلاعات ▪ مدیریت بحران‌های امنیت اطلاعات شناسایی و تحلیل بحران‌ها (فوریت‌ها)ی امنیت اطلاعات، تعیین اقدامات لازم، هماهنگی اجرای اقدامات برای کاهش اثرات، جبران خسارات وارده و پیشگیری از تشدید اثرات 	مدیریت امنیت اطلاعات

۲-۳-۵ حوزه کسب‌وکار: برنامه‌ریزی و راهبری

جدول ۱۹-۲ خدمات حوزه برنامه‌ریزی و راهبری

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
مدیریت راهبردی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین و بازنگری برنامه راهبردی تدوین، تصویب و بازنگری مستمر جهت گیری و برنامه راهبردی سازمان شامل مأموریت، چشم‌انداز، اهداف، راهبردها و سیاست‌های کلی ▪ پایش محیطی پایش و مراقبت مستمر عوامل تعیین کننده در محیط عملیاتی سازمان به منظور شناسایی و بهره‌گیری از فرصت‌ها و مقابله با تهدیدات محیطی، از طریق تغییر در برنامه راهبردی سازمان و بازنگری اهداف، راهبردها و سیاست‌های کلی
برنامه‌ریزی عملیاتی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین برنامه‌های سالانه تبدیل برنامه راهبردی و درازمدت سازمان به برنامه‌های عملیاتی سالانه با تعیین اهداف و برنامه‌های سالانه و تخمین منابع لازم برای اجرای این برنامه‌ها ▪ تدوین برنامه‌های موضوعی تدوین برنامه‌های عملیاتی موضوعی در محدوده وظایف و مأموریت سازمان به منظور کاهش مخاطرات، بهره‌گیری از فرصت‌های محیطی، افزایش بهره‌وری یا سایر اهداف و جهت‌گیری‌های راهبردی، با تعیین سیاست‌ها، اقدامات و منابع لازم برای اجرای برنامه‌ها ▪ یکپارچه‌سازی برنامه‌های عملیاتی تلفیق و هماهنگ‌سازی برنامه‌های عملیاتی سالانه و موضوعی از نظر فعالیت‌ها و منابع مشترک، روابط پیش‌نیازی و هم‌نیازی، تاثیرات متقابل اجرای برنامه‌ها و اعمال راهبری واحد
مدیریت عملکرد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد تعیین محورها و شاخص‌های سنجش و ارزیابی عملکرد سازمان در سطوح واحدهای سازمانی، برنامه‌های عملیاتی و کارکنان، به منظور سنجش میزان تحقق اهداف و موفقیت در اجرای راهبردها و سیاست‌های سازمان ▪ پایش عملکرد برنامه‌ها گردآوری، جمع‌بندی، تلفیق و تحلیل داده‌های مربوط به عملکرد برنامه‌های عملیاتی بر مبنای شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد و تعیین اقدامات لازم برای بهبود این شاخص‌ها ▪ پایش و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
	<p>گردآوری، جمعیت، تلفیق و تحلیل داده‌های مربوطه عملکرد واحدهای سازمانی بر مبنای شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد و تعیین اقدامات لازم برای بهبود این شاخص‌ها</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پایش و ارزیابی عملکرد کارکنان <p>گردآوری، جمعیت، تلفیق و تحلیل داده‌های مربوطه عملکرد کارکنان سازمانی بر مبنای شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد و تعیین اقدامات لازم برای بهبود این شاخص‌ها</p>
<p>مدیریت مخاطرات</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین برنامه مدیریت مخاطرات <p>تعیین چارچوب مدیریت مخاطرات سازمانی، دسته‌بندی مخاطرات، تعیین روش‌ها و مسؤولیت‌های شناسایی و تحلیل مخاطرات، طراحی فرآیندهای مرتبط با مدیریت مخاطرات و تعیین مراحل زیست‌چرخ مخاطرات سازمانی و نقش و مسؤولیت هر یک از واحدها و پست‌های سازمانی در این مراحل</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پایش و شناسایی مخاطرات <p>شناسایی مخاطرات محیطی و داخلی سازمان، دسته‌بندی، اولویت‌بندی و تحلیل مخاطرات و تعیین راهبرد مقابله با مخاطرات، تعیین فعالیت‌ها، وظایف و منابع لازم برای مدیریت هر یک از مخاطرات سازمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعریف و اجرای برنامه‌های پدافند غیرعامل <p>شناسایی و تحلیل مخاطرات حیاتی و پایدار که اجرای مأموریت سازمان را با اختلال جدی مواجه خواهند ساخت، طراحی اقدامات و برنامه‌های لازم برای مقابله با این مخاطرات، آگاهی‌بخشی و ایجاد آمادگی در بین کارکنان سازمان برای مقابله با تهدیدات و مخاطرات کلیدی و حملات عمدی از طریق آموزش، اطلاع‌رسانی و طراحی و اجرای مانورهای مقابله با بحران و حمله</p>
<p>مدیریت تطابق با مقررات</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ممیزی و حسابرسی مالی <p>بررسی اسناد و گردش کار فرآیندها و فعالیت‌های مالی در سازمان به منظور اطمینان از تطابق رویدادهای مالی و فعالیت‌های انجام‌شده با قوانین و مقررات مرتبط، کشف، شناسایی و گزارش موارد تخلف احتمالی از قوانین و مقررات در فرآیندها و فعالیت‌های مالی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ممیزی غیرمالی <p>بررسی اسناد و گردش کار فرآیندها و فعالیت‌های غیرمالی در سازمان به منظور اطمینان از تطابق فعالیت‌های انجام‌شده با قوانین و مقررات مرتبط، کشف، شناسایی و گزارش موارد تخلف احتمالی از قوانین و مقررات در فرآیندها و فعالیت‌های غیرمالی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تنقیح و تطابق قوانین <p>بررسی و تحلیل مقررات، ضوابط و دستورات اداری پیش و پس از تصویب و</p>

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>ابلاغ به‌منظور اطمینان از تطابق و سازگاری این مقررات، ضوابط و دستورات با قوانین و مقررات بالادستی، گزارش موارد عدم‌تطابق احتمالی و پیگیری برای رفع این موارد و اشکالات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پیگیری مصوبات و اسناد بالادستی <p>ثبت، ردیابی و پیگیری مستمر اجرای احکام ابلاغی بالادستی و مصوبات درون سازمانی، تهیه گزارش اجرای مصوبات و احکام و پیگیری رفع مغایرت‌ها و عدم اجرای احکام در صورت لزوم</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تفریح بودجه <p>بررسی نحوه تامین و هزینه‌کرد اعتبارات بودجه سازمان از نظر تطابق با قوانین و مقررات حاکم و شناسایی و گزارش موارد عدم رعایت مقررات در اجرای بودجه مصوب سالانه</p>
<p>مدیریت معماری سازمانی</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نگهداری مخزن معماری سازمانی <p>تعیین چارچوب اختصاصی معماری سازمانی، تعیین مدل‌ها و گزارش‌های معماری سازمانی، انتخاب ابزار و استانداردهای مدل‌سازی، جمع‌آوری، تجمیع، ثبت، نگهداری، مدیریت پیکربندی و انتشار مدل‌های معماری سازمانی</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین و بازنگری طرح‌های معماری سازمانی <p>تعریف چرخه‌های توسعه و بازنگری طرح‌های معماری سازمانی شامل شناسایی و مدلسازی معماری موجود، طراحی معماری مطلوب و برنامه‌ریزی برای انتقال از معماری موجود به معماری مطلوب</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ راهبری معماری سازمانی <p>شناسایی و تحلیل اقدامات، برنامه‌ها و تغییرات موثر بر معماری سازمانی، ممیزی تطابق تصمیمات با اصول و استانداردهای معماری سازمانی و مدیریت موارد عدم‌تطابق</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ارزیابی معماری سازمانی <p>گردآوری، تلفیق و تحلیل داده‌های مرتبط با فعالیت‌های معماری سازمانی به منظور سنجش و ارزیابی سطح بلوغ قابلیت معماری سازمانی، تعیین نقاط و جنبه‌های قابل بهبود و تعیین اقدامات لازم برای بهبود</p>

۲-۳-۶ حوزه کسب و کار: توسعه قابلیت‌های سازمانی

جدول ۲-۲۰ خدمات حوزه توسعه قابلیت‌های سازمانی

خدمت کسب و کار	گروه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ طراحی ساختار تشکیلاتی طراحی و بازنگری مستمر در ساختار تشکیلاتی سازمان، تدوین شرح وظایف واحدها و پست‌های سازمانی، پیگیری کسب مجوزها و مصوبات قانونی لازم، انتشار و اطلاع‌رسانی نتایج ▪ راهبری فرآیندها تعیین چارچوب دسته‌بندی فرآیندهای کسب و کار سازمان، تعیین وظایف و مسؤولیت‌های مرتبط با تعریف و طراحی، تغییر و اصلاح، پایش و کنترل فرآیندها ▪ طراحی و بهبود فرآیندها طراحی و بازنگری مستمر در گردش کار و ضوابط اجرایی فرآیندهای کسب و کار سازمان ▪ پایش کارایی فرآیندها پایش، سنجش و اندازه‌گیری و تحلیل شاخص‌های کارایی فرآیندهای کسب و کار سازمان، هدف‌گذاری برای این شاخص‌ها و تعیین اقدامات اصلاحی 	<p>مدیریت ساختار و فرآیندها</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدیریت سبد پروژه‌ها طراحی سبد پروژه‌های سازمان، تعیین روابط پیش‌نیازی و هم‌نیازی و هم‌پوشانی بین پروژه‌ها، تعیین منابع مشترک، همگام‌سازی برنامه زمانی پروژه‌ها، تصمیم‌گیری در مورد آغاز، تعلیق یا خاتمه پروژه‌ها ▪ مدیریت دامنه پروژه‌ها تعریف و مستندسازی دامنه (محدوده) پروژه‌ها، تصمیم‌گیری در مورد تغییر دامنه پروژه‌ها و اعمال تغییرات قانونی و فنی لازم ▪ برنامه‌ریزی پروژه‌ها تهیه، تصویب و بازنگری برنامه اجرای پروژه‌ها شامل ساختار، مراحل، سازمان اجرایی، منابع، زمان‌بندی، نحوه کنترل و فرآیندهای پشتیبان ▪ کنترل و گزارش‌دهی پیشرفت پروژه‌ها جمع‌آوری داده‌های مرتبط با پیشرفت پروژه‌ها، تجمیع و یکپارچه‌سازی این داده‌ها برای محاسبه پیشرفت پروژه‌ها، مقایسه پیشرفت واقعی با پیشرفت برنامه‌ای و تحلیل انحرافات، تهیه و ارائه گزارش پیشرفت پروژه‌ها به مبادی ذی‌ربط ▪ مدیریت مخاطرات پروژه‌ها 	<p>مدیریت طرح‌ها و پروژه‌ها</p>

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
	<p>شناسایی، تحلیل و مدیریت مخاطرات پروژه‌ها، تعیین راهکارهای مقابله با مخاطرات و برنامه‌ریزی اجرای اقدامات لازم</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت بر اجرای پروژه‌ها <p>اجرای فعالیت‌های تضمین کیفیت (مرور، بازبینی، ممیزی، آزمون) در مورد فرآیندها و فرآورده‌های پروژه‌های در حال اجرا در سازمان، تهیه و انتشار گزارش نظارتی پروژه‌ها</p>
مدیریت کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه‌ریزی کیفیت ▪ برنامه‌ریزی فعالیت‌های تضمین کیفیت شامل مرورها، بازبینی‌ها، ممیزی‌ها و آزمون‌های کیفی ▪ اجرای فعالیت‌های تضمین کیفیت ▪ اجرای فعالیت‌های تضمین کیفیت مطابق با برنامه کیفیت، ثبت و انتشار نتایج اقدامات اصلاحی ▪ تعیین اقدامات اصلاحی لازم برای رفع مغایرت‌ها، پیگیری اجرا و گزارش نتایج ▪ طراحی و استقرار نظام مدیریت کیفیت ▪ تدوین، پیاده‌سازی و به‌روزرسانی مستمر نظام مدیریت کیفیت سازمان
مدیریت دانش	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین راهبرد مدیریت دانش ▪ تعیین اولویت‌ها و حوزه‌های دانشی شرکت اهداف و راهبردهای مدیریت دانش در هم راستایی با برنامه راهبردی سازمان ▪ طراحی و نگهداری نقشه دانش سازمانی ▪ طراحی، تکمیل و بازنگری مستمر نقشه دانش سازمانی، شامل سلسله‌مراتب موضوعات دانشی، منابع دانش داخلی و بیرونی ▪ مدیریت اکتساب و تولید دانش ▪ برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات لازم برای تامین و تولید محتوای لازم مطابق با نقشه دانش سازمانی ▪ مدیریت انتشار دانش ▪ تعیین کانال‌ها و قالب‌های انتشار دانش، اطلاع‌رسانی و مدیریت دسترسی به محتوا
مدیریت ایمنی، بهداشت و محیط‌زیست	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدیریت بهداشت کار ▪ تعیین، تدوین، انتشار، اطلاع‌رسانی و نظارت بر اجرای استانداردها و ضوابط بهداشتی در محیط کار، مراقبت مستمر در مورد سلامت کارکنان، تعیین و مدیریت مشاغل زیان‌آور ▪ مدیریت ایمنی ▪ شناسایی مخاطرات ایمنی محیط کار، ایمن‌سازی و پایش محیطی، آموزش‌های ایمنی، اجرای مانورهای مقابله با خطرات ایمنی

خدمت کسب‌وکار	گروه خدمت
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدیریت مصرف انرژی طراحی و اجرای برنامه‌های کاهش مصرف انرژی، بهینه‌سازی محیط کار از نظر مصرف انرژی، پایش و تحلیل مستمر روند مصرف انرژی و تعیین اقدامات اصلاحی ▪ مدیریت حفاظت محیط زیست برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات حفاظت محیط زیست در محیط کاری، کاهش آلاینده‌ها، اقدامات جبرانی برای ترمیم و بازسازی محیط زیست، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی در مورد محیط زیست در بین کارکنان 	
	<p style="text-align: center;">مدیریت تغییرات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه‌ریزی تغییرات شناسایی و تحلیل تاثیرات تغییرات سازمانی، سنجش آمادگی و برنامه‌ریزی برای پذیرش و مدیریت تغییرات سازمانی، تعیین وظایف و مسؤولیت‌ها، منابع و زمان‌بندی ▪ طراحی تغییرات تعیین عناصر و مولفه‌های سازمانی موثر در تغییر، تعیین اقدامات لازم ▪ پیاده‌سازی تغییرات اجرا و نظارت بر اجرای برنامه‌های تغییر ▪ پایدارسازی تغییرات پیگیری اجرای اصلاحات لازم در معماری عناصر سازمانی به منظور پایدارسازی تغییرات
	<p style="text-align: center;">مدیریت نوآوری</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تدوین راهبرد پژوهش و نوآوری تعیین و تصویب اهداف، راهبردها، سیاست‌ها و اولویت‌های پژوهشی، تعیین مکانیزم‌های تعریف، اجرا و نظارت بر پروژه‌ها و فعالیت‌های پژوهشی، تعیین مسؤولیت‌ها، وظایف و منابع مرتبط ▪ تعریف و اجرای پروژه‌های پژوهشی تعریف، برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌های پژوهشی مطابق با راهبرد و اولویت‌های پژوهشی مصوب ▪ تجاری‌سازی نوآوری‌ها تبدیل نتایج پروژه‌های پژوهشی به کالاها، خدمات قابل ارائه توسط سازمان یا اعمال تغییرات در فرآیندهای اجرای کار ▪ مدیریت شبکه نوآوری شناسایی و برقراری ارتباط با مجریان، محققان و پژوهشگران واجد صلاحیت در حوزه‌های پژوهشی سازمان، سازماندهی و شبکه‌سازی، حمایت از پژوهشگران، تعریف الگوی همکاری و اشتراک دانش

۲-۳-۷ حوزه کسب و کار: مدیریت ارتباطات ذینفعان

جدول ۲-۲۱ خدمات حوزه مدیریت ارتباطات ذینفعان

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
مدیریت ارتباط با شهروندان	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ارائه پیشخوان خدمات شهروندان دریافت، پردازش، پیگیری و پاسخگویی به گزارش انتقادات، پیشنهادات و درخواست‌های شهروندان و مراجعان به سازمان به صورت متمرکز، تهیه و ارائه گزارش‌های تحلیلی از روند درخواست‌ها، انتقادات و پیشنهادات ▪ رسیدگی به نظرات و شکایات شهروندان پیگیری و بررسی شکایات و نظرات شهروندان و اعلام نتیجه ▪ پاسخگویی به درخواست‌های اطلاعات دریافت و بررسی درخواست‌های اطلاعات عمومی از سوی شهروندان و تهیه و ارائه اطلاعات درخواستی ▪ نظرسنجی دوره‌ای از مراجعین طراحی، تهیه، توزیع و جمع‌آوری نظرسنجی از مراجعین و مخاطبین سازمان، پردازش و تحلیل نتایج و تعیین اقدامات لازم
مدیریت ارتباط با دولت	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعیین نمایندگان در نهادهای حاکمیتی تعیین نمایندگان سازمان در نهادهای حاکمیتی خارج از سازمان، تنظیم برنامه حضور نمایندگان، دریافت و جمع‌بندی گزارش‌های نمایندگان و تعیین سیاست‌ها و نظرات سازمان برای طرح و پیگیری در این نهادها ▪ پاسخگویی و ارتباط با نهادهای نظارتی دریافت و پردازش و پاسخگویی به درخواست اطلاعات از سوی نهادهای نظارتی، همکاری با این نهادها برای جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات، پیگیری رفع اشکالات اعلام شده
مدیریت ارتباط با مجلس	<ul style="list-style-type: none"> ▪ امور لویح و قوانین تهیه و تنظیم یا همکاری در تدوین لویح قانونی مرتبط با ماموریت سازمان برای ارائه به مجلس و سایر نهادهای قانونگذاری، بررسی و اعلام نظر در مورد طرح‌ها و قوانین مرتبط با ماموریت سازمان، مطرح در مجلس و سایر نهادهای قانونگذاری ▪ پاسخگویی به نمایندگان مجلس پایش مستمر جلسات مجلس، دریافت سؤالات و نظرات نمایندگان و کمیسیون‌های مجلس شورای اسلامی و پیگیری برای تهیه و ارائه پاسخ به این سؤالات و نظرات، تهیه و ارائه گزارش‌های تحلیلی از سؤالات و نظرات نمایندگان
مدیریت ارتباط با ارکان مدیریتی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ هماهنگی جلسات هیات‌مدیره/هیات رئیسه تنظیم و هماهنگی جلسات هیات‌مدیره/هیات رئیسه، تعیین دستورجلسات، ثبت

گروه خدمت	خدمت کسب‌وکار
مدیریت ارتباط با تأمین‌کنندگان	<p>و نگهداری سوابق، ابلاغ و پیگیری اجرای مصوبات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ امور مجامع هماهنگی شرکت نمایندگان سازمان در مجامع عمومی سازمان‌های وابسته، دریافت و پیگیری مصوبات مجامع
روابط عمومی و رسانه‌ای	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نگهداری اطلاعات تأمین‌کنندگان شناسایی، ثبت اطلاعات و دسته‌بندی تأمین‌کنندگان کالاها و خدمات مورد نیاز سازمان، تهیه، نگهداری و به‌روزرسانی فهرست بلند تأمین‌کنندگان ▪ ارزیابی کیفی تأمین‌کنندگان جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات تأمین‌کنندگان کالاها و خدمات، ارزیابی کیفی و تهیه و انتشار فهرست‌های کوتاه تأمین‌کنندگان ▪ ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان سنجش و ارزیابی عملکرد تأمین‌کنندگان در حین یا پس از ارائه خدمات، تأمین کالا و پاسخگویی به استعلام در مورد تأمین‌کنندگان ▪ اطلاع‌رسانی به تأمین‌کنندگان به‌اشتراک گذاری و اطلاع‌رسانی برنامه‌ها، خط مشی‌ها و استانداردهای کیفی و نیازهای سازمان با تأمین‌کنندگان کالا و خدمات
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ گردآوری و پایش اخبار رسانه‌ها پایش مستمر رسانه‌ها و کانال‌های خبری برای گزینش اخبار مرتبط با فعالیت سازمان، جمع‌آوری، استخراج، تجمیع و آماده‌سازی اخبار و اطلاعات مرتبط و انتشار داخلی برای کارکنان و مدیران سازمان ▪ اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های همگانی تهیه و تنظیم اخبار و اطلاعات قابل‌انتشار از طریق رسانه‌های همگانی، ارسال و پیگیری انتشار اخبار و اطلاعات سازمان، دریافت و تحلیل بازخورد اخبار و اطلاعات از رسانه‌ها ▪ برگزاری رویدادهای عمومی برنامه‌ریزی و اجرای مراسم و رویدادهای عمومی توسط سازمان، برنامه‌ریزی و هماهنگی شرکت سازمان در رویدادهای عمومی که توسط سایر سازمان‌ها برگزار می‌شود. ▪ حضور در فضای مجازی ایجاد و اداره کانال‌های ارتباطی با مخاطبین بیرون از سازمان در فضای مجازی، تأمین و انتشار محتوا در فضای مجازی، دریافت بازخورد از مخاطبین

۲-۳-۸ حوزه کسب و کار: خدمات اداری

جدول ۲-۲۲ خدمات حوزه اداری

گروه خدمت	خدمت کسب و کار
حراست و امنیت فیزیکی	<ul style="list-style-type: none"> ▪ امنیت فیزیکی مکان‌های استقرار حفاظت و نگهداری فیزیکی از مکان‌های استقرار سازمان در مقابل دسترسی غیرمجاز ▪ کنترل عبور و مرور مراجعین شناسایی، احراز هویت و ثبت اطلاعات و راهنمایی مراجعین به سازمان ▪ مدیریت اسناد طبقه‌بندی شده دریافت، ارسال، گردآوری، نگهداری، بایگانی و امحای اسناد و مدارک طبقه‌بندی شده سازمان ▪ تشخیص صلاحیت و مدیریت دسترسی تشخیص صلاحیت دسترسی کارکنان به مدارک، اطلاعات و مکان‌های سازمانی و کنترل دسترسی مجاز ▪ مشاوره حقوقی ارائه مشاوره حقوقی به واحدهای سازمانی برای انعقاد قرارداد، ثبت اسناد رسمی، برقراری ارتباطات برون‌سازمانی و سایر اعمال حقوقی، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی به کارکنان و مدیران سازمان در مورد حقوق و تکالیف قانونی آنها ▪ طرح دعاوی در محاکم تنظیم لوایح، اظهارنامه‌ها و شکوایه‌ها و طرح دعاوی در محاکم ذی‌صلاح برای احقاق حقوق و دفاع از منافع سازمان ▪ دفاع از سازمان در مقابل دعاوی حضور در محاکم ذی‌صلاح، تنظیم لوایح و انجام سایر اقدامات لازم برای دفاع از سازمان در مقابل دعاوی علیه سازمان
حمل و نقل	<ul style="list-style-type: none"> ▪ حمل و نقل روزانه کارکنان برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت روزانه (مستمر) بر حمل و نقل کارکنان به منظور انجام وظایف شغلی ▪ حمل و نقل راه دور تامین منابع و هماهنگی حمل و نقل و جابه‌جایی راه دور کارکنان به منظور انجام وظایف شغلی (تامین بلیط هواپیما، قطار، ...)
پذیرایی و مهمانداری	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پذیرایی کارکنان تامین، تغذیه و پذیرایی روزانه کارکنان در محیط کار ▪ مدیریت اقامت مهمانان (مهمانسرا) هماهنگی و پذیرش و پذیرایی از مهمانان سازمان

۳ وضعیت موجود خدمات دولت

آنچه در خصوص مدل مرجع خدمات گفته شد، توصیفی از نقشه جامع خدمات "مطلوب" دولت بود، اما در این بخش به عنوان پیوست، مروری بر وضعیت "موجود" خدمات دولت می‌شود.

لازم به ذکر است اطلاعات جمع‌آوری شده از وضعیت موجود خدمات دولت که توسط نهادهای زیربند انجام شده، کامل و دربردارنده همه دستگاه‌ها و خدمات نیست، با این حال جهت اطلاع کلی مخاطبان عناوین خدمات جمع‌آوری شده از ۷۲ دستگاه بر اساس الگوهای خدمت، در ادامه آورده می‌شود.

۳-۱ خدمات الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی "تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها" منطبق است، در جدول ۳-۱ تشریح شده است.

جدول ۳-۱ نمونه خدمات منطبق با الگوی تدوین قوانین، ضوابط، تعرفه و استانداردها

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> تدوین استانداردهای حوزه فضایی 	پژوهشگاه فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> توسعه برنامه‌های ترویج فرهنگ کتاب و کتابخوانی تدوین سیاست‌ها و اولویت‌های انتشاراتی جهاد دانشگاهی 	جهاد دانشگاهی
<ul style="list-style-type: none"> ارائه خدمات آموزشی و تربیت نیروی انسانی در حوزه فاوا طراحی سیلابس مربوط به مرتبط با فناوری اطلاعات 	دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات
<ul style="list-style-type: none"> فهرست‌نویسی پیش از انتشار (فیبیا) 	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ارائه مجوز تغییر کاربری اراضی طرح‌های کشاورزی و غیرکشاورزی تهیه تقویم ارزش ریالی اراضی زراعی و باغی مشمول تغییر کاربری واگذاری اراضی ملی و دولتی تصویب حریم روستا 	سازمان امور اراضی کشور

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
سازمان امور عشایر ایران	<ul style="list-style-type: none"> • سامان‌دهی به مدیریت کوچ ○ تنظیم تقویم کوچ
سازمان بنادر و دریانوردی	<ul style="list-style-type: none"> • تدوین و به‌روزرسانی آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل در حوزه مهندسی سواحل و بنادر
سازمان بهزیستی کشور	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات مبتنی بر مراکز روزانه ○ توسعه برنامه مراقبت از کودکان در خانواده از طریق مراکز غیردولتی • آگاه‌سازی آحاد مردم در خصوص پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی ○ تدوین برنامه‌های پیشگیرانه از آسیب‌های اجتماعی
سازمان بیمه سلامت ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی قیمت در تعهد دارو تجهیزات پزشکی
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی	<ul style="list-style-type: none"> • تامین کتب درسی و مواد رسانه‌های آموزشی موردنیاز دانش آموزان ○ تدوین استانداردهای تولید منابع کمک‌درسی و کمک آموزشی
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	<ul style="list-style-type: none"> • نظارت بر فضای طیف فرکانسی کشور ○ تدوین و به‌روزرسانی طرح جامع، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط نظارتی • نظارت بر سرویس‌های پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ تدوین برنامه اجرایی و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های نظارتی • تدوین آیین‌نامه‌ها، مقررات، ضوابط، دستورالعمل‌ها، استانداردها، نرخ‌های تعرفه خدمات و ... در حوزه سرویس‌های پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ تدوین و پیشنهاد استانداردهای حوزه ICT ○ تدوین پیش‌نویس آیین‌نامه‌ها، مقررات، ضوابط، نرخ‌های تعرفه خدمات، دستورالعمل‌ها و ... در حوزه ICT برای ارائه به کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	<ul style="list-style-type: none"> • تأیید طرح مدیریت پارک‌های جنگلی • تشخیص و تصویب حریم روستا
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	<ul style="list-style-type: none"> • بررسی و نظارت بر تغییرات قیمت کالا و خدمات ○ تعیین قیمت تمام‌شده کالاهای تولیدی وارداتی و پرونده‌های تعزیراتی • تعیین تعرفه خدمات صنفی، بازرگانی، عمومی و زیربنایی
سازمان فناوری اطلاعات ایران	<ul style="list-style-type: none"> • راهبری فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ○ تدوین برنامه‌ها و استانداردهای فنی توسعه دولت الکترونیکی • مدیریت و راهبری شبکه ملی اطلاعات ○ تخصیص آدرس‌های IP و شماره‌های AS

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • توسعه و استقرار چارچوب معماری سازمانی و تعامل‌پذیری • تدوین استانداردهای فناوری اطلاعات • شناسایی و کدگذاری اشیاء و هویت‌های دیجیتال 	
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوز و نظارت بر مراکز و مدارس غیردولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین شهریه سالانه مدارس از طریق رتبه‌بندی مدارس و مراکز غیردولتی 	سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکت‌های مردمی
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزهای تعاونی‌های روستایی، کشاورزی، تولیدی و زنان <ul style="list-style-type: none"> ○ تأیید پروژه‌های اشتغال‌زایی شرکت‌های تعاونی روستایی زنان • تصویب و نظارت طرح‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش <ul style="list-style-type: none"> ○ برآورد اولیه قیمت پروژه و نقشه‌های اجرای طرح‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش ○ تصویب پروژه و درج در موافقت‌نامه‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش ○ تأمین و تصویب اعتبار طرح‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش • تأمین و توزیع نهاده‌های کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین سهمیه بذر اصلاح‌شده شرکت‌ها/ اتحادیه‌ها • تعیین و طبقه‌بندی مشاغل کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین مشاغل کشاورزی ○ طبقه‌بندی و کدگذاری مشاغل کشاورزی ○ استانداردسازی مشاغل کشاورزی 	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> • تدوین استاندارد ملی و مشارکت در استانداردهای بین‌المللی <ul style="list-style-type: none"> ○ مشارکت در تدوین استانداردهای بین‌المللی ○ تدوین استانداردهای ملی 	سازمان ملی استاندارد ایران
<ul style="list-style-type: none"> • تأمین فضاهای آموزشی، پرورشی، ورزشی مدارس واحدهای سازمانی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه استانداردهای فضا و تجهیزات 	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور
<ul style="list-style-type: none"> • فرهنگ‌سازی طرح نجات آب ویژه دانش‌آموزان <ul style="list-style-type: none"> ○ طراحی نظام ارزشیابی از دانش‌آموزان ○ تدوین نظام ناجیان آب 	شرکت مدیریت منابع آب ایران
<ul style="list-style-type: none"> • تدوین استانداردها و طبقه‌بندی‌های آماری موردنیاز فعالیت‌های آماری • تدوین و بهنگام نگاه‌داشتن چارچوب‌های آماری و صدور شناسه یکتای کسب‌وکار <ul style="list-style-type: none"> ○ تدوین چارچوب‌های آماری و تهیه فهرست‌های چارچوب 	مرکز آمار ایران

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ بهنگام سازی چارچوب‌های تولیدشده و دسترس‌پذیر کردن آن‌ها 	
<ul style="list-style-type: none"> ● تصویب امور مربوط به شرکت‌های دولتی ● تصویب بودجه پیشنهادی بیمه‌ها، بانک‌ها و صندوق‌ها ● تصویب صورت‌های مالی بانک‌ها، بیمه‌ها و صندوق‌ها (دولتی/واگذارشده) ● تدوین استانداردها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های حسابداری بخش عمومی و پاسخگویی به استعلامات ○ تدوین استانداردها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های حسابداری بخش عمومی ● تصویب پیشنهادات اصلاحی برای مقررات زدایی و بهینه‌سازی فرایندهای صدور و مجوزهای کسب‌وکار 	وزارت امور اقتصادی و دارایی
<ul style="list-style-type: none"> ● سرویس‌های کدگذاری سلامت ● ارائه خدمات آموزشی دانشجویان و دانش‌آموختگان علوم پزشکی ○ تدوین برنامه‌های آموزشی رشته‌های تخصصی، دوره‌های فوق تخصصی، تکمیلی تخصصی ○ بازنگری برنامه‌های آموزشی رشته‌های تخصصی، دوره‌های فوق تخصصی و تکمیلی تخصصی ○ تصویب و ابلاغ برنامه‌ها به دانشگاه‌های علوم پزشکی و مؤسسات اجرائی مرتبط 	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
<ul style="list-style-type: none"> ● سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی ○ شناسایی و توسعه رشته‌های جدید مشاغل خانگی 	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات حمایتی باغبانی به بهره‌برداران ○ تدوین و بازنگری استانداردهای محصولات باغی برای سازمان ملی استاندارد ایران 	وزارت جهاد کشاورزی
<ul style="list-style-type: none"> ● تصویب برنامه‌های مرزی 	وزارت کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● حمایت و نظارت بر فدراسیون‌ها، هیئت‌ها و مراکز تابعه ورزشی ○ تدوین برنامه‌ها 	وزارت ورزش و جوانان

۲-۳ خدمات الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی " احراز صلاحیت و اعتبارسنجی " منطبق است، در جدول ۲-۳ تشریح شده است.

جدول ۲-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی احراز صلاحیت و اعتبارسنجی

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • استعلام بیمه خودرو • صدور مجوز جهت فعالیت ارزیابان خسارت بیمه (حقیقی - حقوقی) • صدور مجوز جهت فعالیت اکتوئران رسمی • صدور مجوز جهت فعالیت کارگزاران رسمی بیمه (حقیقی - حقوقی) • اعطای پروانه فعالیت دفاتر ارتباطی مؤسسات بیمه و مؤسسات کارگزاری بیمه خارجی • اعطای پروانه فعالیت مؤسسات بیمه • تأیید صلاحیت مؤسسات آموزش بیمه (حقوقی) <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور موافقت اصولی ○ صدور تأییدیه برگزاری دوره آموزشی
پست بانک ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات خرد بانکداری روستایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز باجه‌های خدمات بانکی ○ تمدید مجوز باجه‌های خدمات بانکی
دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات	<ul style="list-style-type: none"> • تأیید نمونه‌های آزمایشگاهی تجهیزات بر اساس استانداردهای تعیین شده
سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • صدور شماره استاندارد بین‌المللی پیایندهای ایران (شاپا)
سازمان امور اراضی کشور	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوز تغییر کاربری اراضی طرح‌های کشاورزی و غیرکشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور موافقت‌نامه و مجوز تغییر کاربری اراضی برای طرح‌های کشاورزی/غیرکشاورزی ○ ابطال موافقت‌نامه یا مجوزهای صادره ○ اصلاح موافقت‌نامه و مجوزهای صادره ○ تجدیدنظر در مجوزهای تغییر کاربری ○ تشخیص نوعیت اراضی • واگذاری اراضی ملی و دولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز واگذاری اراضی منابع ملی و دولتی (اجاره و فروش) (مشترک

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<p>سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری)</p>
<p>سازمان اوقاف و امور خیریه</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مفصاحساب موقوفات به متولیان • استعلام موقوفات و رقبات • صدور رای و نظریه حقوقی موقوفات • صدور مجوز دفن در امامزادگان
<p>سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوز تأسیس آموزشگاه‌های آزاد و اعتبارسنجی و نظارت بر عملکرد آن‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه تأسیس آموزشگاه ○ تمدید پروانه تأسیس آموزشگاه ○ صدور ابلاغ مدیریت و مربیگری ○ تمدید ابلاغ مدیریت و مربیگری • برگزاری آزمون‌های مهارتی و صدور گواهی‌نامه <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی‌نامه مهارت هوشمند ○ تمدید گواهی‌نامه مهارت هوشمند ○ استعلام آنلاین گواهی‌نامه‌ها
<p>سازمان بنادر و دریانوردی</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه تأییدیه بهره‌برداری از تجهیزات رادیویی در ایستگاه‌های ساحلی (غیروابسته) <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور تأییدیه بهره‌برداری از تجهیزات رادیویی در ایستگاه‌های ساحلی ○ تمدید تأییدیه بهره‌برداری از تجهیزات رادیویی در ایستگاه‌های ساحلی • آموزش، آزمون و صدور اسناد دریانوردی <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری آزمون‌ها و صدور اسناد دریانوردی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور گواهینامه‌ها و شناسنامه دریانوردی ○ ارائه پروانه فعالیت به مراکز آموزشی دریانوردی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور پروانه فعالیت به مراکز آموزشی دریانوردی ▪ تمدید پروانه فعالیت به مراکز آموزشی دریانوردی ▪ لغو پروانه فعالیت به مراکز آموزشی دریانوردی • ارائه پروانه فعالیت و برگزاری دوره‌های آموزشی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه فعالیت در حیطه استانداردهای آموزشی بندری ○ تمدید پروانه فعالیت در حیطه استانداردهای آموزشی بندری ○ لغو پروانه فعالیت در حیطه استانداردهای آموزشی بندری • خدمات شناورها <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه گواهی‌نامه ثبت/ نقل و انتقال شناورها <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور گواهی‌نامه ثبت شناور ▪ ابطال ثبت ▪ صدور گواهی‌نامه نقل و انتقال شناور تحت پرچم و سکوی متحرک

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<p>فراساحلی</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای ورود و خروج شناورها <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز ورود و پهلوگیری شناوران ▪ صدور صورت وضعیت ▪ صدور مجوز خروج شناور از بندر ● ارائه مجوز شرکت‌های کارگزاری ترابری دریایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز شرکت‌های کارگزاری ترابری دریایی ○ تمدید مجوز شرکت‌های کارگزاری ترابری دریایی ○ اصلاح مجوز شرکت‌های کارگزاری ترابری دریایی ○ لغو مجوز شرکت‌های کارگزاری ترابری دریایی ● ارائه مجوز ساخت و بهره‌برداری از سازه‌های ساحلی - دریایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز ساخت و بهره‌برداری ○ تمدید مجوز ساخت و بهره‌برداری ○ اصلاح مجوز ساخت و بهره‌برداری ○ لغو مجوز ساخت و بهره‌برداری ● صدور مجوز جهت سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی 	
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور مجوز مراکز روزانه و شبانه‌روزی بهزیستی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز کلینیک‌های مددکاری اجتماعی ○ صدور مجوز مهدهای کودک (پرورشی-تربیتی) ○ صدور مجوز مراکز روزانه حمایتی-آموزشی کودک و خانواده ○ صدور مجوز تأیید صلاحیت هیات مدیره ○ صدور مجوز مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی ○ صدور مجوز پایگاه‌های سلامت اجتماعی ○ صدور مجوز همیاران سلامت روان ○ صدور مجوز پزشکان داوطلب واجد شرایط ● غربالگری اختلالات <ul style="list-style-type: none"> ○ شناسایی افراد معلول تحت پوشش در مناطق روستایی ○ غربالگری و مداخله در اختلالات طیف اتیسم ○ غربالگری آمبلیوپی و سایر اختلالات بینایی و غربالگری اختلالات شنوایی ○ غربالگری اضطراب کودکان ۶-۵ سال ● ارائه خدمات حمایتی و احراز صلاحیت به منظور دریافت آن <ul style="list-style-type: none"> ○ تشخیص نوع و تعیین شدت معلولیت ○ تأیید صلاحیت جهت دریافت پلاک ویژه معلولین ○ تعیین سطوح توانمندی سرپرستان خانوار 	<p>سازمان بهزیستی کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • تأیید نسخ دارویی اعم از خاص و عادی • ارائه خدمات بیمه سلامت ○ صدور دفترچه 	<p>سازمان بیمه سلامت ایران</p>
<ul style="list-style-type: none"> • صدور گواهی تأیید نمونه تجهیزات حوزه ICT <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی تأیید نمونه کالاهای گروه دو حوزه ICT ○ صدور گواهی تأیید نمونه کالاهای گروه یک حوزه ICT ○ صدور گواهی تأیید نمونه کالاهای گروه یک رادیویی • اعتبارسنجی آزمایشگاه‌های تأیید نمونه تجهیزات حوزه ICT <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور اعتبارنامه برای آزمایشگاه‌های داخلی ○ اعتبارسنجی آزمایشگاه‌های خارجی • صدور پروانه/مجوز خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات و مدیریت درآمدهای مربوطه <ul style="list-style-type: none"> ○ تخصیص واگذاری کدهای خدماتی ○ صدور مجوز ورود تجهیزات ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ صدور مجوز ترخیص تجهیزات ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ صدور پروانه پهنای باند عرضه خدمات اینترنت (ISP) ○ صدور پروانه پهنای باند توزیع اینترنت (ISDP) ○ صدور پروانه خدمات مخابراتی ارتباطات همراه بین‌المللی ماهواره‌ای ○ صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت ○ صدور پروانه خدمات ارتباطات بی‌سیم (WiMAX) ○ صدور پروانه خدمات SAP ○ صدور پروانه خدمات PAP ○ صدور پروانه خدمات تلفن همراه ○ صدور پروانه خدمات تلفن ثابت ○ صدور پروانه خدمات پستی • صدور پروانه/مجوز خدمات رادیویی و مدیریت درآمدهای مربوطه <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری از شبکه رادیویی ○ صدور پروانه ارائه خدمات مشاوره و طراحی شبکه‌های رادیویی ○ صدور پروانه بهره‌برداری از باند فرکانسی ○ صدور پروانه تولید و ساخت ماهواره ○ صدور پروانه تاسیس و بهره‌برداری از شبکه رادیویی ترانک عمومی ○ صدور پروانه ارائه خدمات باند شهروندان ○ صدور پروانه تاسیس و بهره‌برداری از شبکه رادیویی عمومی ○ صدور مجوز ورود تجهیزات رادیویی ○ صدور مجوز ترخیص تجهیزات رادیویی ○ صدور پروانه ارائه خدمات ورود، خرید و فروش/تولید و فروش تجهیزات رادیویی 	<p>سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • صدور مجوز برگزاری نمایشگاه داخلی و بین‌المللی تخصصی و اختصاصی 	<p>سازمان توسعه تجارت</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • صدور گواهی غیرتجاری بودن کالا • انتخاب صادرکننده نمونه (ملی و استانی) • ارائه کارت بازرگانی اشخاص ایرانی <ul style="list-style-type: none"> ○ ابطال کارت بازرگانی اشخاص ایرانی ○ تمدید کارت بازرگانی اشخاص ایرانی ○ صدور کارت بازرگانی اشخاص ایرانی • صدور مجوز اعزام و پذیرش هیئت‌های تجاری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز پذیرش هیئت‌های تجاری خارجی در ایران ○ صدور مجوز اعزام هیئت‌های تجاری و بازرگانی به خارج از کشور 	ایران
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت ازدواج <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی تجرد • ارائه شناسنامه <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور شناسنامه جهت مشمولین ماده ۹۷۹ قانون مدنی ○ صدور شناسنامه برای بانوان خارجی با همسر ایرانی ○ ارائه شناسنامه اتباع ایرانی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور شناسنامه اتباع ایرانی ▪ تعویض شناسنامه اتباع ایرانی ▪ صدور شناسنامه المثنی اتباع ایرانی • صدور کارت هوشمند ملی • استعلام الکترونیکی هویت 	سازمان ثبت‌احوال کشور
<ul style="list-style-type: none"> • پاسخ به استعلام طرح‌های عمومی و عمرانی، معادن در عرصه‌های منابع طبیعی <ul style="list-style-type: none"> ○ پاسخ به استعلام طرح‌های عمومی و عمرانی ○ پاسخ به استعلام معادن در عرصه‌های منابع طبیعی • ارائه پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع <ul style="list-style-type: none"> ○ تمدید پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع ○ اصلاح پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع ○ ابطال پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع ○ صدور مجوزهای مربوط به محصولات فرعی جنگل و مرتع <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع ▪ صدور گواهی حمل‌ونقل محصولات فرعی جنگل و مرتع • ارائه پروانه مرتع‌داری (چرای دام) <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه چرای دام ○ تمدید پروانه چرای دام ○ ابطال پروانه چرای دام ○ اصلاح پروانه چرای دام • صدور مجوز انتقال قطعی اراضی واگذارشده 	سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ● استعدادیابی و تخصیص اراضی قابل واگذاری <ul style="list-style-type: none"> ○ استعدادیابی اراضی ملی و دولتی جهت واگذاری ○ تخصیص اراضی ملی و دولتی ● سامان‌دهی جوامع محلی و تشکل‌های مردمی برای اجرای برنامه‌های منابع طبیعی، آب‌خیزداری و اقدامات ترویجی <ul style="list-style-type: none"> ○ انتخاب نمونه‌های هفته منابع طبیعی ● صدور گواهی مستثنیات ● شبکه کسب اطلاعات مردمی حفاظت از جنگل و مرتع و رسیدگی به آن <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز گشت و تجسس و اطفاء حریق هوایی ○ صدور مجوز ممانعت از قاچاق گیاهان دارویی ○ صدور مجوز گشت و مراقبت از عرصه‌های جنگل، مرتع، بیابان و جنگل‌های ساحلی حرأ 	
<ul style="list-style-type: none"> ● انتخاب و اعزام کارگزاران <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور حکم کارگزاران ○ احراز صلاحیت کارگزاران ○ امتیازبندی دفاتر کارگزاری ○ صدور مجوز دفاتر زیارتی ○ تمدید مجوز دفاتر زیارتی 	سازمان حج و زیارت
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور مجوز واردات و صادرات مواد شیمیایی خطرناک (بر اساس کنوانسیون روتردام) <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز، کنترل و نظارت بر واردات مواد شیمیایی خطرناک بر اساس روتردام ○ صدور مجوز، کنترل و نظارت بر صادرات مواد شیمیایی خطرناک و بر اساس کنوانسیون روتردام ● صدور مجوز فعالیت‌های تنوع زیستی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تکثیر، پرورش و بهره‌برداری حیوانات وحشی ○ صدور مجوز برپایی نمایشگاه‌های حیات وحش ○ صدور مجوز برپایی نمایش‌های سیرک با استفاده از حیوانات وحشی ○ صدور مجوز احداث کارگاه تاکسیدرمی حیوانات وحشی ○ صدور موافقت اصولی و پروانه بهره‌برداری باغ‌های وحش و پرندگان و مراکز نگهداری حیوانات ○ صدور مجوز واردات و صادرات جانوران و گیاهان زنده و غیرزنده و اجزای فسیل‌ها و رستنی‌ها ○ صدور مجوز برخورد با جانوران وحشی کشف و ضبط‌شده گونه‌های در معرض 	سازمان حفاظت محیط زیست

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<p>انقراض رده‌های EN، CR</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز نمونه‌برداری از اجزای تنوع زیستی ○ صدور مجوز ورود به مناطق تحت مدیریت سازمان متبوع با مقاصد مختلف ● ارزیابی اثرات زیست‌محیطی پروژه‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای استقرار پروژه‌های مشمول ارزیابی زیست‌محیطی ○ اصلاح مجوز پروژه‌های مشمول ارزیابی زیست‌محیطی ○ لغو مجوز پروژه‌های مشمول ارزیابی زیست‌محیطی ● ارائه مجوز شکار و صید <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور دستورالعمل‌های شکار وصیت و پروانه‌های ویژه شکار و صید ○ ارائه پروانه شکار و صید <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور پروانه شکار و صید ■ اصلاح پروانه شکار و صید ■ لغو پروانه شکار و صید ● ارائه مجوز تاسیس و بهره‌برداری آزمایشگاه‌های معتمد سازمان حفاظت محیط زیست <ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین پایه آزمایشگاه معتمد ○ ارائه گواهی‌نامه معتمد <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور گواهی‌نامه معتمد ■ تمدید گواهی‌نامه معتمد ■ اصلاح گواهی‌نامه معتمد ■ لغو گواهی‌نامه معتمد ● صدور مجوز و نظارت بر واردات و صادرات پسماندها <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز واردات پسماندها ○ صدور مجوز صادرات پسماندها 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه پروانه واردات و ترخیص عوامل بیولوژیک، و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیرشیمیایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های عوامل بیولوژیک، فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های عوامل بیولوژیک، فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های عوامل بیولوژیک، فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی 	<p>سازمان حفظ نباتات کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های عوامل بیولوژیک، فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ● ارائه مجوزهای ورود و ترخیص آفت‌کش‌های شیمیایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای ورود و ترخیص مواد اولیه، تکنیکال و سموم آماده مصرف ○ تمدید مجوزهای ورود و ترخیص مواد اولیه، تکنیکال و سموم آماده مصرف ○ اصلاح مجوزهای ورود و ترخیص مواد اولیه، تکنیکال و سموم آماده مصرف ○ ابطال مجوزهای ورود و ترخیص مواد اولیه، تکنیکال و سموم آماده مصرف ● ارائه مجوز ثبت‌نام تجاری آفت‌کش‌های میکروبی و غیرشیمیایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز ثبت‌نام تجاری آفت‌کش‌های میکروبی و غیرشیمیایی ○ تمدید مجوز ثبت‌نام تجاری آفت‌کش‌های میکروبی و غیرشیمیایی ● ارائه پروانه تولید عوامل میکروبی کنترل بیولوژیک و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه تولید عوامل میکروبی کنترل بیولوژیک و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ○ تمدید پروانه تولید عوامل میکروبی کنترل بیولوژیک و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ○ اصلاح پروانه تولید عوامل میکروبی کنترل بیولوژیک و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ○ ابطال پروانه تولید عوامل میکروبی کنترل بیولوژیک و فرآورده‌ها و تجهیزات کنترل غیر شیمیایی ● صدور مجوز و نظارت بر سموم <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور تاییدیه برچسب سموم ● صدور و نظارت بر ترانزیت شرکت‌های حمل‌ونقل <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز ترانزیت شرکت‌های حمل‌ونقل ترانزیت ● ارائه مجوز قرنطینه <ul style="list-style-type: none"> ○ اصلاح مجوز قرنطینه ○ تمدید مجوز قرنطینه ● صدور شرایط قرنطینه‌ای واردات برای محصولات کشاورزی که قبلاً تحلیل خطر شده‌اند ● صدور گواهی بهداشت نباتی جهت صادرات ● صدور مجوز خروج محموله‌های گیاهی از گمرک 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه پروانه برای فعال‌سازی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه برای فعال‌سازی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ○ تمدید پروانه برای فعال‌سازی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ○ اصلاح پروانه برای فعال‌سازی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ○ لغو پروانه برای فعال‌سازی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان 	<p>سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور مجوزهای موردنیاز شرکت‌های واگذارشده 	<p>سازمان خصوصی‌سازی</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تغییر سرمایه ○ صدور مجوز تغییر اساسنامه ○ صدور مجوز ثبت صورت‌جلسات ○ صدور مجوز اخذ تسهیلات ○ صدور مجوز فروش، ترهین و توثیق اموال 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه پروانه‌های بهداشتی مراکز ارائه خدمات دامپزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه مجوز تأسیس واحدها و اشتغال اشخاص حقیقی و حقوقی بخش غیردولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ حوزه تشخیص و درمان دامپزشکی <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور مجوز تأسیس واحدها و اشتغال اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی ■ تمدید مجوز تأسیس واحدها و اشتغال اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی ■ اصلاح مجوز تأسیس واحدها و اشتغال اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی ■ لغو مجوز تأسیس واحدها و اشتغال اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی ○ ارائه موافقت اصولی و پروانه تولید تا مصرف دارو، مواد بیولوژیک، مکمل و افزودنی‌ها <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور موافقت اصولی و پروانه تولید تا مصرف دارو، مواد بیولوژیک مکمل و افزودنی‌ها ■ تمدید موافقت اصولی و پروانه تولید تا مصرف دارو، مواد بیولوژیک مکمل و افزودنی‌ها ■ اصلاح موافقت اصولی و پروانه تولید تا مصرف دارو، مواد بیولوژیک مکمل و افزودنی‌ها ■ لغو موافقت اصولی و پروانه تولید تا مصرف دارو، مواد بیولوژیک، مکمل و افزودنی‌ها ● ارائه پروانه‌های بهداشتی در تولید، بازرگانی و اشتغال حوزه دامپزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه گواهی بهداشتی واردات، صادرات، ترانزیت و ترخیص دام، فرآورده‌های دام، مواد بیولوژیک و تجهیزات دامپزشکی، خوراک و نهاده‌های دامی، مکمل و افزودنی‌های خوراک دام <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور گواهی بهداشتی صادرات، واردات، ترانزیت ■ تمدید گواهی بهداشتی صادرات، واردات، ترانزیت ■ اصلاح گواهی بهداشتی صادرات، واردات، ترانزیت ■ لغو گواهی بهداشتی صادرات، واردات، ترانزیت ○ ارائه مجوز بهداشتی تولید لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی، درمانگاهی و مصرفی دامپزشکی 	<p>سازمان دامپزشکی کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز بهداشتی تولید لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی، درمانگاهی و مواد مصرفی دامپزشکی ▪ تمدید مجوز بهداشتی تولید لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی، درمانگاهی و مواد مصرفی دامپزشکی ▪ اصلاح مجوز بهداشتی تولید لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی، درمانگاهی و مواد مصرفی دامپزشکی ▪ لغو مجوز بهداشتی تولید لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی، درمانگاهی و مواد مصرفی دامپزشکی ○ ارائه مجوز بهداشتی تولید، فرآوری، نگهداری و حمل و نقل دام زنده و فرآورده‌های دامی، دارو، خوراک و نهاده‌های دامی، مکمل و افزودنی‌های خوراک دام <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز بهداشتی تولید، فرآوری، گواهی و مجوزهای مربوط به مسؤول فنی و دستیار بهداشتی و اشتغال به حمل ▪ تمدید مجوز بهداشتی تولید، فرآوری، گواهی و مجوزهای مربوط به مسؤول فنی و دستیار بهداشتی و اشتغال به حمل ▪ اصلاح مجوز بهداشتی تولید، فرآوری، گواهی و مجوزهای مربوط به مسؤول فنی و دستیار بهداشتی و اشتغال به حمل ▪ لغو مجوز بهداشتی تولید، فرآوری، گواهی و مجوزهای مربوط به مسؤول فنی و دستیار بهداشتی و اشتغال به حمل ▪ صدور گواهی حمل بهداشتی ▪ لغو گواهی حمل بهداشتی ○ ارائه موافقت اصولی، پروانه بهداشتی تأسیس و پروانه بهداشتی بهره‌برداری اماکن دامی و صنایع وابسته به دام <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور پروانه بهداشتی (تأسیس/بهره‌برداری) ▪ تمدید پروانه بهداشتی (تأسیس/بهره‌برداری) ▪ اصلاح پروانه بهداشتی (تأسیس/بهره‌برداری) ▪ لغو پروانه بهداشتی (تأسیس/بهره‌برداری) ● بررسی و پایش عوامل بیماری‌زا و درمان بیماری‌های دام <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تحقیقات بر روی عوامل بیماری‌زای دامی ○ ارائه مجوز ثبت دارو مواد بیولوژیک <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز ثبت دارو مواد بیولوژیک ▪ تمدید مجوز ثبت دارو مواد بیولوژیک ▪ اصلاح مجوز ثبت دارو مواد بیولوژیک ▪ لغو مجوز ثبت دارو مواد بیولوژیک 	
<ul style="list-style-type: none"> ● معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و صدور مجوز <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز سرمایه‌گذاری 	<p>سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
	ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● پذیرش دانشجو در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی و پژوهشی <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری آزمون ○ اعلام نتایج اولیه و نهایی ○ انتخاب رشته ○ مصاحبه (دکتر - نیمه متمرکز - بورس) ○ تکمیل ظرفیت 	سازمان سنجش آموزش کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مجوز و پروانه‌های حوزه شیلات <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای صید ○ ارائه مجوزهای آبی پروری <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور مجوزهای آبی پروری ■ تمدید مجوزهای آبی پروری ● ارائه خدمات حمایتی به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای بازار آبیان شیلات 	سازمان شیلات ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور مجوز ارتباطات ماهواره‌ای اینمارست 	سازمان فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارزیابی گواهی ارزیابی امنیتی محصولات، خدمات و آزمایشگاه‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه فعالیت در حوزه آموزشی، مشاوره، ممیزی نما ○ تمدید پروانه فعالیت در حوزه آموزشی، مشاوره، ممیزی نما ○ اصلاح پروانه فعالیت در حوزه آموزشی، مشاوره، ممیزی نما ○ لغو پروانه فعالیت در حوزه آموزشی، مشاوره، ممیزی نما ● صدور گواهی اعتباربخشی آزمایشگاه‌ها در حوزه ارزیابی امنیت محصولات 	سازمان فناوری اطلاعات ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● آموزش از راه دور <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای اصولی و راه‌اندازی مراکز آموزش از راه دور ● ارائه مجوز و نظارت بر مراکز و مدارس غیردولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز ایجاد، موافقت‌های اصولی و بهره‌برداری 	سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکت‌های مردمی
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور تأییدیه فنی تشکیل تشکل‌ها و انجمن‌های تخصصی - صنفی کشاورزی ● ارائه مجوز تشکیل شرکت کشت و صنعت <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تشکیل شرکت کشت و صنعت ○ تمدید مجوز تشکیل شرکت کشت و صنعت ○ اصلاح مجوز تشکیل شرکت کشت و صنعت ○ لغو مجوز تشکیل شرکت کشت و صنعت ● ارائه مجوز تشکیل و انحلال شرکت سهامی زراعی 	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تشکیل شرکت سهامی زراعی ○ صدور مجوز انحلال شرکت سهامی زراعی ○ ابطال شرکت سهامی زراعی ● ارائه مجوز تشکیل و انحلال اتحادیه‌های شهرستانی / استانی شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در بخش کشاورزی ○ صدور مجوز تشکیل اتحادیه‌های شهرستانی / استانی شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در بخش کشاورزی ○ صدور مجوز انحلال اتحادیه‌های شهرستانی / استانی شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در بخش کشاورزی ● صدور صلاحیت فنی تشکیل سازمان‌های غیردولتی (NGO) ● صدور مجوز تشکیل مجمع عمومی نظام صنفی کشاورزی (شهرستان، استان و کشور) ● ارائه مجوز خرید و فروش اموال غیرمنقول و ایجاد و توسعه سرمایه‌گذاری‌های زیرساختی ○ صدور مجوز خرید/فروش اموال غیرمنقول شبکه تعاونی‌های تحت پوشش سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران ○ صدور مجوز سرمایه‌گذاری در ایجاد/توسعه زیرساخت‌های موردنیاز شبکه تعاونی‌های تحت پوشش سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران ● صدور مجوز فعالیت انجمن، کانون و مجمع ملی خبرگان کشاورزی ● ارائه مجوزهای تعاونی‌های روستایی، کشاورزی، تولیدی و زنان ○ صدور مجوز تشکیل شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در بخش کشاورزی / تعاونی‌های روستایی و کشاورزی زنان ○ صدور مجوز انحلال شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در بخش کشاورزی / تعاونی‌های روستایی و کشاورزی زنان ○ صدور مجوز ادغام/تأسیس تعاونی‌های روستایی و کشاورزی زنان ○ صدور مجوز فعال‌سازی تعاونی‌های غیرفعال روستایی کشاورزی زنان ● ارائه مجوز تأسیس واحد اعتباری ○ صدور مجوز تأسیس واحد اعتباری ○ ابطال مجوز تأسیس واحد اعتباری
<ul style="list-style-type: none"> ● تایید صلاحیت اشخاص حقیقی و حقوقی در امر نظارت بر کیفیت و آموزش ○ تایید صلاحیت آزمایشگاه‌های همکار ○ تایید صلاحیت شرکت‌های بازرسی ○ تایید صلاحیت شرکت‌های گواهی دهنده ○ تایید صلاحیت شرکت‌های آموزشی همکار ○ تایید صلاحیت کارشناسان استاندارد ○ تایید صلاحیت مدیران کنترل کیفیت در واحدهای تولیدی ● ارزیابی انطباق کالاهای صادراتی وارداتی مطابق با استانداردهای ملی و بین‌المللی ○ صدور مجوز کالاهای صادراتی وارداتی مشمول استاندارد اجباری 	<p>سازمان ملی استاندارد ایران</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ● نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولید کالا <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه پروانه‌های کاربرد علامت استاندارد کالاهای تولید داخل مشمول استاندارد <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور پروانه‌ها ▪ تمدید پروانه‌ها ▪ تعلیق پروانه‌ها ▪ ابطال پروانه‌ها 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مجوزهای گردشگری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تورهای دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری ○ ارائه مجوز عرضه خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب) <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز بند ب ▪ تمدید مجوز بند ب ▪ اصلاح مجوز بند ب ▪ لغو مجوز بند ب ○ ارائه مجوز بهره‌برداری از اماکن گردشگری <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز بهره‌برداری از اماکن گردشگری ▪ تمدید مجوز بهره‌برداری از اماکن گردشگری ▪ اصلاح مجوز بهره‌برداری از اماکن گردشگری ▪ لغو مجوز بهره‌برداری از اماکن گردشگری ● ثبت و ارائه مجوزهای میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت آثار طبیعی در فهرست آثار ملی و تعیین حریم آن <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعیین حریم آثار تاریخی طبیعی ○ ثبت آثار غیرمنقول در فهرست آثار ملی و تعیین حریم آن <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعیین حریم آثار تاریخی غیرمنقول ○ ارائه مجوز ثبت اطلاعات مجموعه‌داران اشیاء مجاز در سیستم میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز ثبت اطلاعات مجموعه‌داران اشیاء مجاز در سیستم میراث فرهنگی ▪ تبدیل وضعیت اموال منقول تاریخی فرهنگی از جایگاه موزه‌ای به غیر موزه‌ای ● توسعه بازار و ارائه مجوزهای صنایع دستی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه پروانه تولید کارگاهی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور پروانه تولید کارگاهی ▪ تمدید پروانه تولید کارگاهی ○ ارائه مجوز تأسیس کارگاه صنایع دستی (حقیقی - حقوقی) <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز تأسیس کارگاه صنایع دستی ▪ تمدید مجوز تأسیس کارگاه صنایع دستی ○ ارائه مجوز فعالیت هنرمندان و صنعتگران انفرادی 	<p>سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز فعالیت هنرمندان و صنعتگران انفرادی ▪ تمدید مجوز فعالیت هنرمندان و صنعتگران انفرادی • سرمایه‌گذاری در حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور موافقت اولیه، اصولی و مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری ○ صدور موافقت‌نامه تأسیس تا اجرای مناطق نمونه گردشگری ○ ارائه مجوزهای تشکل‌های مردم‌نهاد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوزهای تشکل‌های مردم‌نهاد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ▪ تمدید مجوزهای تشکل‌های مردم‌نهاد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ▪ ابطال و رفع ابطال مجوزهای تشکل‌های مردم‌نهاد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری 	
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه پروانه بهداشتی دامپروری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهداشتی بهره‌برداری ○ تمدید پروانه بهداشتی بهره‌برداری ○ صدور پروانه بهداشتی تأسیس ○ تمدید پروانه بهداشتی تأسیس ○ صدور پروانه بهداشتی موافقت اصولی ○ تمدید پروانه بهداشتی موافقت اصولی • ارائه پروانه خدمات درمانی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه خدمات درمانی دامپزشکی ○ تمدید پروانه خدمات درمانی دامپزشکی ○ اصلاح پروانه خدمات درمانی دامپزشکی ○ لغو پروانه خدمات درمانی دامپزشکی • ارائه معرفی‌نامه دکتر دامپزشک به مراکز تولیدی 	<p style="text-align: center;">سازمان نظام دامپزشکی جمهوری اسلامی ایران</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوز سامان‌دهی دامداری‌های روستایی، سنتی و عشایری <ul style="list-style-type: none"> ○ تمدید پروانه و مجوز ○ صدور پروانه و مجوز • ارائه مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی ○ تغییر نام مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی • ارائه مجوزها و پروانه‌های واحدهای پرورش قارچ خوراکی و گلخانه‌ای <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های واحدهای پرورش قارچ خوراکی و گلخانه‌ای ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های واحدهای پرورش قارچ خوراکی و گلخانه‌ای 	<p style="text-align: center;">سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی جمهوری اسلامی ایران</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های واحدهای پرورش قارچ خوراکی و گلخانه‌ای ● ارائه مجوز فعالیت واحدهای صنایع تبدیلی و تکمیلی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه صنایع تبدیلی و تکمیلی ○ تمدید پروانه صنایع تبدیلی و تکمیلی ● ارائه مجوزها و پروانه‌های مراکز تلقیح مصنوعی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های تلقیح مصنوعی ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های تلقیح مصنوعی ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های تلقیح مصنوعی ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های تلقیح مصنوعی ● ارائه موافقت اصولی و پروانه‌های مراکز جمع‌آوری شیر <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های مراکز جمع‌آوری شیر ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های مراکز جمع‌آوری شیر ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های مراکز جمع‌آوری شیر ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های مراکز جمع‌آوری شیر ● ارائه مجوزها و پروانه‌های مراکز مواد ژنتیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های مراکز مواد ژنتیکی ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های مراکز مواد ژنتیکی ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های مراکز مواد ژنتیکی ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های مراکز مواد ژنتیکی ● ارائه مجوزها و پروانه‌های میادین دام <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های میادین دام ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های میادین دام ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های میادین دام ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های میادین دام ● صدور مجوز تأسیس شرکت‌های مهندسی و خدمات مشاوره ● ارائه مجوزها و پروانه‌های مراکز DHI <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های مراکز DHI ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های مراکز DHI ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های مراکز DHI ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های مراکز DHI ● ارائه مجوز و پروانه آزمایشگاه آب و خاک <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز و پروانه آزمایشگاه آب و خاک ○ تمدید مجوز و پروانه آزمایشگاه آب و خاک ○ تغییر نام مجوز و پروانه آزمایشگاه آب و خاک ○ ابطال مجوز و پروانه آزمایشگاه آب و خاک ● ارائه مجوز و پروانه آزمایشگاه‌های آنالیز 	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز و پروانه آزمایشگاه‌های آنالیز ○ تمدید مجوز و پروانه آزمایشگاه‌های آنالیز ○ اصلاح مجوز و پروانه آزمایشگاه‌های آنالیز ○ ابطال مجوز و پروانه آزمایشگاه‌های آنالیز ● ارائه مجوزها و پروانه‌های حوزه گیاه‌پزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های حوزه گیاه‌پزشکی ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های حوزه گیاه‌پزشکی ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های حوزه گیاه‌پزشکی ● ارائه مجوزهای کلینیک‌های صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور جواز کلینیک‌های صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی ○ تمدید جواز کلینیک‌های صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی ○ ابطال پروانه کلینیک‌های صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی ● ارائه پروانه مسؤؤل فنی واحدهای گیاه‌پزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه اشتغال به کار مسؤؤل فنی ○ تمدید پروانه اشتغال به کار مسؤؤل فنی ● ارائه پروانه مهندسین ناظر <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه اشتغال به کار مهندسین ناظر ○ تمدید پروانه اشتغال به کار مهندسین ناظر ● صدور پروانه اشتغال اعضاء حقوقی سازمان ● صدور پروانه اشتغال اعضاء حقیقی سازمان 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه پروانه سرمایه‌گذاری و فعالیت در منطقه ویژه اقتصادی پیام <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز پایان کار ○ صدور مجوز سرمایه‌گذاری ○ صدور مجوز فعالیت ○ صدور پروانه احداث بنا ● ارائه خدمات امور گمرکی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور اجازه تخلیه کالا 	<p>شرکت خدمات هوایی پیام</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور مجوزهای حوزه بهره‌برداری از منابع آبی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز حفر چاه عمیق و نیمه عمیق برای کلیه بخش‌های مصرف (کشاورزی، صنعتی، شرب و سایر مصارف) ○ صدور مجوز حفر گمانه آزمایشی ○ صدور مجوز استقرار و ترخیص دستگاه حفاری ○ صدور پروانه حفر چاه به‌جای چاه 	<p>شرکت مدیریت منابع آب ایران</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز نصب منصوبات چاه برای کلیه بخش‌های مصرف (کشاورزی، صنعتی، شرب و سایر مصارف) 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تغییر قدرت منصوبات 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه کفشکنی و تغییر محل 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تحویل سوخت و فرآورده‌های نفتی برای چاه‌های دیزلی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز چاه به‌جای قنات 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز لایروبی قنات 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز پیشکاری قنات 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه حفر هواکش و گالری/بغل کنی چاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تغییر قطر چاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز افزایش/کاهش میزان بهره‌برداری چاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز برقی کردن چاه 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تغییر شرکت حفاری 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تأمین آب واحدهای صنعتی و کشاورزی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ استعلام اعلام نظر در خصوص منابع آبی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تخصیص آب برای پروژه‌های پرورش آبزیان 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین حد بستر و حریم رودخانه‌ها و مسیل‌ها و نهرهای طبیعی مرزی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری از آب‌های سطحی واحدهای صنعتی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور موافقت‌نامه با برداشت مصالح رودخانه‌ای 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز بسته‌بندی آب برای مصارف شرب 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری از آب‌های سطحی واحدهای کشاورزی 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری از آب‌های سطحی واحدهای آبی‌پروری 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز نصب موتور 	
<ul style="list-style-type: none"> ● استعلام بین دستگاهی 	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات پس از صدور مجوز بهره‌برداری از منابع آبی <ul style="list-style-type: none"> ○ تمدید پروانه بهره‌برداری حفر چاه عمیق و نیمه عمیق برای کلیه بخش‌های مصرف (کشاورزی، صنعتی، شرب و سایر مصارف) ○ تمدید پروانه کف‌شکنی و تغییر محل ○ اصلاح پروانه حفر یا بهره‌برداری از چاه ○ صدور مجوز لایروبی چاه و کف‌شکنی چاه ○ تمدید مجوز لایروبی و کف‌شکنی چاه ○ صدور مجوز برای تغییر کاربری آب چاه ○ صدور مجوز چاه جایگزین قنات و چاه به‌جای چاه ○ صدور مجوز تغییر روش حفاری ○ صدور پروانه المثنی ○ تمدید مجوز پیشکاری و لایروبی قنات ○ صدور تعهدنامه انسداد چاه ○ صدور تعهدنامه حفر گمانه ○ صدور مجوز برقی کردن چاه ○ صدور کارت شارژ کنتور هوشمند آب و برق ○ تمدید کارت شارژ کنتور هوشمند آب و برق ○ صدور مجوز تغییر مساحت اراضی ○ اصلاح پروانه بهره‌برداری از اراضی ○ صدور مجوز آزمایش پمپاژ چاه‌های بهره‌برداری ○ تمدید پروانه بهره‌برداری از آب‌های سطحی واحدهای صنعتی و کشاورزی ○ تمدید مجوز بسته‌بندی آب برای مصارف شرب ○ تمدید پروانه بهره‌برداری از آب‌های سطحی واحدهای آبی‌پروری ○ ارائه معرفی‌نامه متقاضیان به سازمان جهاد کشاورزی جهت آبیاری تحت فشار و پوشش آن‌ها 	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور آیین‌نامه‌های شهری • خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ استعلام بدهی وضعیت انشعاب آب ○ صدور صورتحساب میان‌دوره ○ صدور قبض المثنی یا سوابق به درخواست مشترک 	<p>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • امور بازنشستگی <ul style="list-style-type: none"> ○ احراز هویت بازنشستگان و موظفین (وراث انانث و ...) داخل و خارج از کشور • امور رفاهی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور اولیه/المثنی کارت شناسایی بازنشستگان ○ ارائه و کالت‌نامه <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور و کالت‌نامه ▪ تمدید و کالت‌نامه ○ ارائه دفترچه بیمه سلامت ایران <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور اولیه/المثنی دفترچه بیمه سلامت ▪ ابطال دفترچه بیمه سلامت 	<p>صندوق بازنشستگی کشوری</p>
<ul style="list-style-type: none"> • صدور انواع ضمانت‌نامه‌های اعتباری و بانکی • صدور انواع بیمه‌نامه‌های کوتاه‌مدت و میان و بلندمدت <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور بیمه‌نامه کل گردش صادرات ○ صدور بیمه‌نامه سرمایه‌گذاری ○ صدور بیمه‌نامه خرید دین اسناد صادراتی ○ صدور بیمه‌نامه خاص صادرات ○ صدور بیمه‌نامه تضمین مطالبات بانک بابت اعتبارات استادی دیداری ○ صدور بیمه‌نامه بلااثر شدن قرارداد صادراتی ○ صدور بیمه‌نامه اعتبار خرید • اعتبار سنجی خریدار خارجی، بانک‌های جهان و کشورهای جهان <ul style="list-style-type: none"> ○ اعتبار سنجی بانک‌های جهان ○ اعتبار سنجی کشورهای جهان ○ اعتبارسنجی خریدار خارجی 	<p>صندوق ضمانت صادرات ایران</p>
<ul style="list-style-type: none"> • انجام تشریفات گمرکی صادرات کالا • انجام تشریفات گمرکی واردات کالا • انجام تشریفات گمرکی ترانزیت خارجی کالا • انجام تشریفات گمرکی ترانزیت داخلی کالا • انجام تشریفات گمرکی بسته‌های پستی <ul style="list-style-type: none"> ○ انجام تشریفات گمرکی بسته‌های پستی صادراتی 	<p>گمرک جمهوری اسلامی ایران</p>

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ انجام تشریفات گمرکی بسته‌های پستی ورودی ● انجام تشریفات گمرکی ورود کالای همراه مسافر
<p style="text-align: right;">مرکز آمار ایران</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تدوین و بهنگام نگاه‌داشتن چارچوب‌های آماری و صدور شناسه یکتای کسب‌وکار <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور شناسه یکتای کسب‌وکار ● شناسایی و رتبه‌بندی پیمانکاران آماری واجد صلاحیت <ul style="list-style-type: none"> ○ ارتقای رتبه ○ تمدید زمان اعتبار گواهی ○ رتبه‌بندی پیمانکاران ○ تشخیص صلاحیت کارشناسان و شرکت‌های آماری 	
<p style="text-align: right;">مرکز آموزش مدیریت دولتی</p> <ul style="list-style-type: none"> ● برگزاری دوره‌های آموزشی کارمندان دولت <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی‌نامه دوره‌های حضوری ○ صدور گواهی‌نامه دوره‌های غیرحضوری ● صدور گواهی‌نامه و پاسخ‌گویی به استعلامات <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی‌نامه فارغ‌التحصیلان (گواهی‌نامه دائم، المثنی، مفقودی) ○ پاسخگویی به استعلام‌های سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی ● احراز صلاحیت مدرسان دوره‌های آموزشی کارمندان دولت <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزهای موقت ○ تمدید مجوزهای ادواری مدرسین تأییدشده سازمانی 	
<p style="text-align: right;">وزارت امور اقتصادی و دارایی</p> <ul style="list-style-type: none"> ● صدور تأییدیه درآمد دستگاه‌های اجرایی دولتی ● صدور انواع مجوزهای مرتبط با خودروهای دستگاه‌های دولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز شماره‌گذاری خودروهای خریداری‌شده ○ صدور مجوز تغییر مالکیت خودروهای دولتی ○ صدور مجوز حذف خودروهای اسقاط شده دولتی ○ صدور مجوز کمیسیون خرید، فروش ○ صدور سند فروش خودروهای دولتی ○ صدور مجوز تعویض پلاک خودروهای دولتی ● صدور حکم انتصاب ذی‌حسابان دستگاه‌های اجرایی ● صدور انواع گواهی‌های مرتبط با اسناد مالکیت دستگاه‌های اجرایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی تک‌برگی نمودن اسناد مالکیت غیرمنقول دستگاه‌های اجرایی ○ صدور گواهی اصلاح و یا صدور سند مالکیت املاک و اراضی دستگاه‌های اجرایی ○ صدور گواهی المثنی برای اسناد مالکیت مفقوده دستگاه‌های اجرایی ● ارزیابی و انتخاب حسابرس و بازرس قانونی ● بررسی درخواست دادن مهلت و یا تقسیط بدهی اشخاص به دستگاه‌های اجرایی ● صدور مجوز پرداخت دیون بلامحل دولتی ● صدور مجوز ترک تشریفات مناقصه و مزایده بانک‌های دولتی 	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • تشخیص، انتخاب و معرفی حسابداران رسمی • تدوین استانداردها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های حسابداری بخش عمومی و پاسخگویی به استعلامات <ul style="list-style-type: none"> ○ پاسخگویی به استعلامات 	
<ul style="list-style-type: none"> • صدور برگ عبور • ثبت ازدواج و صدور پروانه تجرد و زناشویی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی تجرد ○ صدور پروانه زناشویی • صدور شناسنامه و کارت ملی اتباع ایرانی خارج از کشور <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور شناسنامه خانم خارجی با همسر ایرانی ○ صدور شناسنامه بالای ۱۸ سال ○ صدور شناسنامه المثنی ○ صدور شناسنامه زیر ۱۵ سال ○ تعویض و ترجمه شناسنامه ○ صدور شناسنامه ۱۵ تا ۱۸ سال ○ صدور کارت شناسایی ملی و صدور المثنی • ارائه تأییدیه اسناد کنسولی، تجاری، وکالت‌نامه و گواهی‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ تأیید اسناد تجاری ○ تأیید مدارک پزشکی ○ تأیید وکالت‌نامه و گواهی امضاء اتباع ایرانی در خارج از کشور • امور دانشجویی <ul style="list-style-type: none"> ○ تأیید مدرک تحصیلی ○ تأییدیه مدارک جهت اخذ معافیت تحصیلی ○ تأییدیه مدارک برای گذرنامه ○ درج مهر خروج دانشجویی در گذرنامه • صدور روادید <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور روادید فرودگاهی ○ صدور روادید ترانزیت ○ صدور روادید جهانگردی ○ صدور روادید تجاری ○ صدور روادید برای ایرانیان ترک تابعیت کرده ○ صدور روادید اتباع مردان خارجی دارای همسر ایرانی ○ صدور روادید اتباع خارجی دارای مادر ایرانی ○ صدور سایر انواع روادید • صدور گذرنامه اتباع ایرانی خارج از کشور <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گذرنامه ایرانیان دارای اقامت پناهندگی 	وزارت امور خارجه

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گذرنامه ایرانیان دارای اقامت قانونی ○ صدور گذرنامه ایرانیان دارای تابعیت خارجی - دو تابعیتی ○ ارائه گذرنامه برای همراهان ○ تعویض گذرنامه مخدوش ○ تعویض گذرنامه مفقود ● خدمات قضائی و انتظامی ○ صدور گواهی عدم سوء پیشینه 	
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات آموزشی روزانه ، بزرگسال و داوطلب آزاد در سطوح مدرسه ، منطقه و استان ○ صدور گواهی نامه های آموزشی ● امور پرورشی و تربیتی ○ شناسایی توانمندی دانش آموزان در حوزه های مختلف آموزشی ، تربیتی ، پرورشی ، هنری و غیره 	وزارت آموزش و پرورش
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه پروانه مؤسسه سلامت ○ صدور پروانه مؤسسات سلامت ○ تمدید پروانه مؤسسات سلامت ○ ابطال پروانه مؤسسات پزشکی ○ اصلاح پروانه مؤسسات پزشکی ○ لغو پروانه مؤسسات پزشکی ● توزیع الکترونیکی پزشکان و صدور گواهی مربوطه ○ توزیع نیروهای پزشک در سطح دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور ○ صدور گواهی وضعیت خدمت (پایان طرح) در توزیع پزشکان ○ صدور معرفی نامه در توزیع پزشکان ○ صدور گواهی معافیت ○ توزیع متعهدین خدمت دوره دستیاری دندانپزشکی ● ارائه کارت بهداشت ○ صدور کارت بهداشت ○ تمدید کارت بهداشت ● ارائه مجوزهای اماکن ○ صدور مجوز کار با اشعه در مراکز پرتو پزشکی، فعالیت آموزشگاه بهداشت عمومی، شرکت های مبارزه با حشرات و سم پاشی ○ تمدید مجوز فعالیت آموزشگاه بهداشت عمومی، شرکت های مبارزه با حشرات و سم پاشی ● ارزشیابی مدارک تحصیلی دانش آموختگان خارج از کشور ● ارزشیابی بخش های آموزشی دستیار دانشگاه های علوم پزشکی ● برگزاری آزمون های علوم پزشکی ○ ارزشیابی کلیه آزمون های علوم پزشکی 	وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات آموزشی دانشجویان و دانش‌آموختگان علوم پزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ بررسی درخواست‌های انتقال، تغییر رشته و جابجایی دستیاران دندانپزشکی 	
<ul style="list-style-type: none"> • احراز صلاحیت متقاضیان خدمات حمایتی • احراز صلاحیت متقاضیان دریافت تسهیلات • برقراری مقرری بیمه بیکاری و مشاغل سخت و زیان‌آور <ul style="list-style-type: none"> ○ بررسی تقاضاهای مشاغل سخت و زیان‌آور • پاسخگویی به استعلامات بیمه‌ای • صدور روادید ورود و پروانه کار اتباع خارجی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه کار اتباع خارجی ○ صدور مجوز ورود اتباع خارجی • صدور پروانه کار برای مشاوران حفاظت فنی و خدمات ایمنی • ثبت و نظارت بر تعاونی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تشکیل تعاونی • ثبت و نظارت بر تشکل‌های کارگری، کارفرمایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تشکیل تشکل‌های کارگری، کارفرمایی • ارائه گواهی‌نامه (کارنامه) شغلی ایرانیان شاغل در خارج از کشور <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی‌نامه (کارنامه) شغلی ایرانیان شاغل در خارج از کشور ○ تمدید گواهی‌نامه (کارنامه) شغلی ایرانیان شاغل در خارج از کشور • ارائه مجوز کاریابی و دفاتر مشاوره شغلی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز کاریابی داخلی و خارجی ○ تمدید مجوز کاریابی داخلی و خارجی • سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز فعالیت مشاغل خانگی 	<p>وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزها و پروانه‌های امور دامپروری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور شناسه و شناسنامه دام ○ صدور مجوزهای مراکز تولید مواد ژنی ○ صدور مجوز جوجه ریزی واحدهای مرغ مادر تخم‌گذار ○ صدور مجوز جوجه ریزی واحدهای مرغ مادر گوشتی ○ صدور مجوز صادرات محصولات اصلی دام و طیور ○ صدور مجوز صادرات واردات انواع دام زنده مولد و منابع و مواد ژنی ○ ارائه شناسنامه زنبورداری <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور شناسنامه زنبورداری ▪ تمدید شناسنامه زنبورداری ○ ارائه مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی ▪ تمدید مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی 	<p>وزارت جهاد کشاورزی</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ابطال مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی ▪ انتقال مجوزها و پروانه‌های دامپروری صنعتی و نیمه‌صنعتی • صدور مجوز و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات دامپروری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه تأسیس و بهره‌برداری آزمایشگاه تجزیه خوراک دام و طیور ○ صدور مجوز فعالیت مراکز DHI • ارائه خدمات حمایتی امور دامپروری به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور تأییدیه نقشه‌های جایگاه دام واحدهای صنعتی بزرگ ○ صدور تأییدیه استفاده از معافیت گمرکی تجهیزات دامپروری وارداتی • صدور مجوزها و پروانه‌های امور باغبانی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز احداث باغ زعفران ○ صدور مجوز احداث باغ گیاهان دارویی ○ صدور تأییدیه معافیت گمرکی واردات تجهیزات و ماشین‌آلات باغبانی ○ صدور تأییدیه واردات و صادرات محصولات باغی ○ صدور تأییدیه بلامانع بودن احداث واحد باغ مادری و کشت باغات گیاهی به مؤسسه ثبت و گواهی بذر و نهال • ارائه مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات زراعی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه تأسیس یا بهره‌برداری شرکت فنی - تخصصی مکانیزاسیون ○ صدور گواهی استاندارد ماشین‌آلات و ادوات نوین ○ ارائه مجوز تولید بذر <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور مجوز تولید بذر ▪ تمدید مجوز تولید بذر ▪ اصلاح مجوز تولید بذر ▪ لغو مجوز تولید بذر • صدور مجوزهای عرضه اقلام آبیاری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز عرضه تولیدات لوازم و تجهیزات آبیاری ○ صدور مجوز عرضه محصولات برای تولیدکنندگان لوله پلی‌اتیلن در پروژه‌های آبیاری ○ صدور مجوز عرضه محصولات برای واردکنندگان لوازم آبیاری • ارائه مجوزهای صادرات واردات حوزه کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز صادرات کالاهای کشاورزی ○ صدور مجوز واردات کالاهای کشاورزی ○ ارائه معافیت‌های مالیاتی تجهیزات و ماشین‌آلات خطوط تولید دارای گواهی عدم ساخت داخل از وزارت صنعت، معدن و تجارت <ul style="list-style-type: none"> ▪ صدور معافیت‌های مالیاتی ▪ تمدید معافیت‌های مالیاتی • ارائه مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات بازرگانی و صنایع تبدیلی و تکمیلی و شرکت‌های 	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<p>مهندسی-مشاوره‌ای</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات بازرگانی و صنایع تبدیلی و تکمیلی و شرکت‌های مهندسی-مشاوره‌ای ○ تمدید مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات بازرگانی و صنایع تبدیلی و تکمیلی و شرکت‌های مهندسی-مشاوره‌ای ○ اصلاح مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات بازرگانی و صنایع تبدیلی و تکمیلی و شرکت‌های مهندسی-مشاوره‌ای ○ ابطال مجوزها و پروانه‌های مراکز ارائه خدمات بازرگانی و صنایع تبدیلی و تکمیلی و شرکت‌های مهندسی-مشاوره‌ای 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارزیابی و اولویت‌بندی جهت استفاده از تسهیلات خارجی ● ارائه پروانه کسب ایثارگری <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه کسب ایثارگری ○ تمدید پروانه کسب ایثارگری ○ اصلاح پروانه کسب ایثارگری ○ لغو پروانه کسب ایثارگری ● ارائه پروانه بهره‌برداری تولید نرم‌افزار <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری تولید نرم‌افزار ○ تمدید پروانه بهره‌برداری تولید نرم‌افزار ○ اصلاح پروانه بهره‌برداری تولید نرم‌افزار ○ لغو پروانه بهره‌برداری تولید نرم‌افزار ● ارائه پروانه بهره‌برداری معدن <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه بهره‌برداری معدن ○ تمدید پروانه بهره‌برداری معدن ○ اصلاح پروانه بهره‌برداری معدن ○ لغو پروانه بهره‌برداری معدن ● ارائه پروانه بهره‌برداری واحدهای صنعتی <ul style="list-style-type: none"> ○ انتقال پروانه بهره‌برداری واحدهای صنعتی ○ اصلاح پروانه بهره‌برداری واحدهای صنعتی ● ارائه جواز تأسیس صنعتی <ul style="list-style-type: none"> ○ تمدید جواز تأسیس صنعتی ○ انتقال جواز تأسیس صنعتی ○ اصلاح جواز تأسیس صنعتی ● ارائه کارت بازرگانی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور کارت بازرگانی ○ تمدید کارت بازرگانی ○ اصلاح کارت بازرگانی 	<p>وزارت صنعت، معدن و تجارت</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ لغو کارت بازرگانی ● ارائه کارت مبادلات مرزنشینی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور کارت مبادلات مرزنشینی ○ تمدید کارت مبادلات مرزنشینی ○ اصلاح کارت مبادلات مرزنشینی ● صدور مجوز فعالیت فروشگاه‌های بزرگ ● ارائه مجوز کارگاه قالی متمرکز <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز اولیه کارگاه قالی متمرکز ○ صدور پروانه کارگاه قالیبافی متمرکز ○ تمدید پروانه کارگاه قالیبافی متمرکز ● صدور معافیت گمرکی ماشین‌آلات ● ارائه پروانه اکتشافات ذخایر معدنی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه اکتشاف ذخایر معدنی در سطح استان ○ تمدید پروانه اکتشاف ذخایر معدنی در سطح استان ○ اصلاح پروانه اکتشاف ذخایر معدنی در سطح استان ○ لغو پروانه اکتشاف ذخایر معدنی در سطح استان ● ارائه مجوز نمایندگی‌های پخش کالا <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز نمایندگی‌های پخش کالا ○ تمدید مجوز نمایندگی‌های پخش کالا ○ اصلاح مجوز نمایندگی‌های پخش کالا ● صدور مجوز واردات ماشین‌آلات ماده ۴۲ (مستعمل) 	
<ul style="list-style-type: none"> ● پشتیبانی و حمایت از فعالیت‌های فرهنگی دانشجویان و اعضای هیات علمی <ul style="list-style-type: none"> ○ پشتیبانی و صدور مجوزهای فعالیت در حوزه‌های فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور مجوز فعالیت‌های فرهنگی ■ ارائه گواهی فعالیت در انجمن‌های علمی، نشریه‌ها و کانون‌ها ● پشتیبانی از دانشجویان غیر ایرانی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور درخواست تمدید روادید ● ارائه تأییدیه و مدارک آموزشی و دانش‌آموختگی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه مدارک دانش‌آموختگی ○ تأیید دوره و مقطع تحصیلی ○ تأیید مدرک و رتبه‌بندی دانشگاه ○ صدور تأییدیه مهور و قابل ترجمه ○ انتخاب دانشجوی نمونه ● تأیید اعتبار علمی نشریه‌ها دانشگاهی و علمی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز اعتبار برای نشریه‌ها علمی پژوهشی / علمی ترویجی ○ تمدید و لغو اعتبار (ارزیابی) نشریه‌ها علمی پژوهشی / علمی ترویجی 	<p>وزارت علوم، تحقیقات و فناوری</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • صدور مجوز تأسیس رشته و دانشگاه 	
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزها و پروانه تأسیس و بهره‌برداری چاپخانه واحدهای وابسته <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه موافقت‌نامه تأسیس چاپخانه واحدهای وابسته ○ صدور پروانه تأسیس چاپخانه واحدهای وابسته ○ صدور مجوز نقل و انتقال ماشین‌آلات چاپ ○ صدور مجوز ورود ماشین‌آلات چاپ و دستگاه‌های وابسته ○ صدور مجوز ترخیص ماشین‌آلات چاپ و دستگاه‌های وابسته • ارائه مجوز چاپ محصولات چاپی غیر کتاب <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز چاپ محصولات چاپی غیر کتاب و بسته‌بندی ○ صدور مجوز طرح‌های روی بسته‌بندی کالاها ○ صدور مجوز طرح تابلوی سردر مغازه‌ها واحدهای صنفی • صدور پروانه افتتاح و بهره‌برداری از سالن سینما <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور موافقت اصولی جهت احداث مجتمع سینمایی ○ صدور پروانه فعالیت سالن نمایش فیلم ○ صدور کارت مدیریت سینماها • صدور مجوز استفاده از تجهیزات ماهواره • صدور مجوز آموزشگاه آزاد سینمایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تأسیس آموزشگاه آزاد سینمایی ○ صدور مجوز توسعه دوره‌ها برای آموزشگاه آزاد سینمایی • صدور مجوز اجرای برنامه‌های صحنه‌ای موسیقی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز صلاحیت فنی گروه و اجرای اول صحنه‌ای موسیقی - کنسرت ○ صدور مجوز اجرای موسیقی صحنه‌ای - کنسرت - کمتر از ۵۰۰ نفر ○ صدور مجوز اجرای موسیقی صحنه‌ای - کنسرت - بیشتر از ۵۰۰ نفر ○ صدور مجوز اجرای موسیقی به صورت پلی بک کمتر از ۵۰۰ نفر ○ صدور مجوز اجرای موسیقی به صورت پلی بک بیشتر از ۵۰۰ نفر • صدور مجوز برگزاری جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها و مسابقات فرهنگی، هنری و سینمایی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز مسابقات فرهنگی و هنری ○ صدور مجوز جشنواره‌ها و مجامع فرهنگی ○ صدور مجوز نمایشگاه فرهنگی ○ صدور مجوز برگزاری جشنواره هنرهای تجسمی ○ صدور مجوز برگزاری مسابقات بازی‌های رایانه‌ای • صدور مجوز فعالیت‌های فرهنگی، هنری و تبلیغاتی اقلیت‌های دینی و مذهبی • صدور مجوز نشر و چاپ کتاب (مکتوب و دیجیتال) <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه نشر ○ صدور مجوز قبل از چاپ کتاب ○ صدور مجوز بعد از چاپ کتاب (اعلام وصول) 	<p>وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی</p>

- صدور مجوز app store ها
- صدور مجوز ورود و خروج محصولات تبلیغی و فرهنگی مشکوک
 - صدور مجوز ورود و خروج کتاب
 - صدور مجوز ورود محصولات فرهنگی
 - صدور مجوز ترخیص محصولات فرهنگی
 - صدور مجوز صادرات محصولات فرهنگی
 - صدور مجوز ورود و توزیع نشریه‌ها خارجی
 - صدور مجوز ورود اوراق و اسناد - توسط شرکت‌های حمل‌ونقل سریع
 - صدور مجوز خروج آثار و اقلام تبلیغاتی
 - صدور مجوز خروج فیلم از کشور
 - صدور مجوز خروج آثار هنرهای تجسمی از کشور
- ارائه مجوز فعالیت‌های خبرنگاری و رسانه‌ای نمایندگان و خبرنگاران رسانه‌های گروهی خارجی
 - صدور پروانه فعالیت مؤسسات برای ارائه خدمات به نمایندگان رسانه‌های خارجی
 - صدور مجوز فعالیت خبری برای نمایندگان رسانه‌های خارجی
 - صدور مجوز ورود و خروج تجهیزات حرفه‌ای (ویژه نمایندگان رسانه‌های خارجی)
 - صدور مجوز فعالیت مترجمان (جهت همراهی با خبرنگاران خارجی)
 - صدور مجوز تأسیس دفتر رسمی رسانه‌های خارجی
 - صدور مجوز تأسیس دفتر نمایندگی رسانه‌های خارجی
 - صدور مجوز همکاری اتباع ایرانی با دفاتر رسانه‌های خارجی در کشور
- صدور پروانه فعالیت کانون‌های آگهی و تبلیغاتی
 - صدور مجوز فعالیت کانون‌های آگهی و تبلیغاتی
 - صدور مجوز تأسیس شعبه کانون‌های آگهی و تبلیغاتی در استان مربوطه
 - صدور مجوز تأسیس شعبه کانون‌های آگهی و تبلیغاتی در استان دیگر
 - صدور مجوز اعطای نمایندگی کانون‌های آگهی و تبلیغاتی در استان مربوطه
 - صدور مجوز اعطای نمایندگی کانون‌های آگهی و تبلیغاتی در استان دیگر
 - صدور مجوز طرح‌های تبلیغاتی فیلم‌های نمایش خانگی و سینمایی
 - صدور مجوز طرح‌های تبلیغاتی کالاها و خدمات
 - صدور اجازه فعالیت دفاتر گرافیکی
- صدور پروانه انتشار نشریه و خبرگزاری
 - صدور مجوز انتشار نشریه عمومی
 - صدور مجوز انتشار نشریه داخلی
 - صدور مجوز استفاده از اعتبارات دولتی برای انتشار نشریه دولتی
 - صدور پروانه فعالیت خبرگزاری داخلی
- صدور پروانه نمایندگی توزیع و فروش نشریه‌ها
 - صدور پروانه فروش مطبوعات در دهک‌های مطبوعاتی
 - صدور مجوز تأسیس مرکز توزیع نشریه‌ها

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
• ارائه گواهی ثبت پایگاه‌های اینترنتی ایرانی	
• صدور پروانه نویسندگی مطبوعاتی و خبرنگاری	
• ارائه مجوز چاپ آگهی‌های اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی	
○ صدور مجوز چاپ آگهی‌های اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی	
○ صدور مجوز چاپ آگهی‌های سازمان‌های دولتی	
• صدور مجوز تأسیس آموزشگاه آزاد روزنامه‌نگاری و گرافیک مطبوعاتی	
• صدور پروانه ساخت، مالکیت و نمایش فیلم	
○ صدور پروانه ساخت فیلم سینمایی	
○ صدور پروانه ساخت فیلم ویدئویی	
○ صدور پروانه مالکیت فیلم سینمایی	
○ صدور پروانه مالکیت و نمایش فیلم ویدئویی (ویژه مراکز خاص)	
○ صدور پروانه نمایش فیلم سینمایی	
○ صدور پروانه نمایش نمونه (آنونس) فیلم سینمایی	
○ صدور پروانه نمایش آنونس مواد تبلیغاتی	
○ صدور پروانه نمایش ویدئویی ویژه شبکه نمایش خانگی	
• صدور مجوز مرکز، مؤسسه، کانون و انجمن فرهنگی و هنری	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه تحقیق، پژوهش و نگارش فیلم‌نامه	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه تولید فیلم‌های سینمایی	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه تولید فیلم‌های غیر سینمایی (ویدئویی)	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه ویدئو رسانه	
○ صدور مجوز تأسیس مرکز پشتیبانی فنی سینمایی و سمعی و بصری - استودیو سینمایی	
○ صدور پروانه تأسیس مراکز تک‌منظوره صداگذاری، صدابرداری و ضبط آثار صوتی - استودیو موسیقی	
○ صدور پروانه فعالیت استودیو موسیقی برای مؤسسات فرهنگی و هنری چندمنظوره	
○ صدور پروانه تأسیس مراکز و مؤسسات تک‌منظوره تهیه، تولید و تکثیر آثار صوتی	
○ صدور پروانه فعالیت تهیه، تولید و تکثیر آثار صوتی برای مؤسسات فرهنگی و هنری چندمنظوره	
○ صدور مجوز انتشار آثار صوتی	
○ صدور مجوز انتشار کتاب گویا	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه فرهنگی و هنری تک‌منظوره	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه فرهنگی و هنری چندمنظوره	
○ صدور مجوز تأسیس کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد	
○ صدور مجوز تأسیس کتابخانه عمومی مسجد	
○ صدور پروانه فعالیت مؤسسه فرهنگی قرآن و عترت	
○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه فرهنگی دیجیتال	

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز تأسیس مؤسسه تولید و تأمین بازی‌های رایانه‌ای ● صدور مجوز توزیع و عرضه کالا شامل آثار دیداری، شنیداری (فروشگاه‌های فیزیکی و اینترنتی) ● صدور مجوز نصب مجسمه و یادمان و علائم و نشانه‌ها ● صدور مجوز تأسیس نگارخانه ● صدور پروانه اجرای نمایش ○ صدور پروانه اجرای نمایش‌های صحنه‌ای، تعزیه و خیابانی ○ صدور پروانه اجرای قطعات کوتاه و سرگرمی‌های نمایشی، سیرک و متفرقه ○ صدور پروانه صلاحیت هنری - هنرمندان قطعات کوتاه و سرگرمی‌های نمایشی، سیرک و متفرقه ● صدور مجوز راه‌اندازی و توسعه دوره‌های آموزشی مهارتی کاردانش و آزاد ● صدور مجوز فعالیت آموزشگاه آزاد هنرهای تجسمی، موسیقی، نمایشی و سنتی ○ صدور مجوز آموزشگاه آزاد هنری - موسیقی ○ صدور مجوز آموزشگاه آزاد هنری - نمایشی، تجسمی ○ صدور کارت صلاحیت تدریس ● ارائه گواهی ثبت رسانه‌های برخط اختصاصی ● صدور مجوز فعالیت‌های فرهنگی دیجیتال ○ صدور گواهی ثبت نرم‌افزار ○ صدور مجوز نشر نرم‌افزار ○ صدور مجوز تکثیر نرم‌افزار ○ صدور مجوز کارخانه‌ها تکثیر ○ صدور مجوز رسانه‌های برخط پیام ده، تلفن همراه ○ صدور مجوز نرم‌افزار موبایل ○ صدور مجوز آهنگ‌های پیشواز ○ صدور مجوز تلویزیون‌های هوشمند ○ صدور مجوز سایر تکنولوژی‌های نوین ○ صدور مجوز بازی‌سراها و کافی‌نت‌ها 	
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور پروانه زناشویی بانوان ایرانی با مردان خارجی و ارائه شناسنامه به فرزندان آنها ○ صدور پروانه زناشویی بانوان ایرانی با مردان خارجی ○ اعطای تابعیت و تعیین تکلیف فرزندان حاصل از ازدواج مردان خارجی با زنان ایرانی ● برگزاری انتخابات ○ احراز صلاحیت داوطلبان ○ صدور اعتبارنامه منتخبین ● ارائه پروانه تأسیس و فعالیت سازمان‌های مردم‌نهاد و نظارت بر عملکرد و مجامع عمومی آنها ○ صدور مجوز تأسیس و فعالیت سازمان مردم‌نهاد 	وزارت کشور

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ لغو مجوز تاسیس و فعالیت سازمان مردم‌نهاد ○ اصلاح مجوز تاسیس و فعالیت سازمان مردم‌نهاد ○ تمدید مجوز تاسیس و فعالیت سازمان مردم‌نهاد ● ارائه پروانه و نظارت بر عملکرد تشکل‌های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور پروانه تشکل‌های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت‌ها ○ اصلاح پروانه تشکل‌های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت‌ها ○ تمدید پروانه تشکل‌های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت‌ها ○ لغو پروانه تشکل‌های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت‌ها ● ارائه مجوز حدود واحدها و سطوح تقسیماتی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز حدود واحدها و سطوح تقسیماتی ○ اصلاح مجوز حدود واحدها و سطوح تقسیماتی ● صدور مجوز اجرای پروژه برای پناهندگان توسط سازمان‌های غیردولتی (داخلی و بین‌المللی) ● صدور مجوز اجرای مقررات ماده ۲ قانون نوسازی و عمران شهری ● صدور مجوز تأسیس شهرداری ● ارائه مجوز سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی در امور پناهندگان جمعی در ج.ا.ا. <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی در امور پناهندگان جمعی در ج.ا.ا. ○ لغو مجوز سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی در امور پناهندگان جمعی در ج.ا.ا. ○ اصلاح مجوز سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی در امور پناهندگان جمعی در ج.ا.ا. ○ تمدید مجوز سازمان‌های غیردولتی بین‌المللی در امور پناهندگان جمعی در ج.ا.ا. ● ارائه کارت شناسایی پناهندگان <ul style="list-style-type: none"> ○ تجدید کارت شناسایی پناهندگان ○ صدور کارت شناسایی پناهندگان ● صدور مجوز احداث بازارچه‌های مرزی و فعال‌سازی بازارچه‌های غیرفعال یا نیمه فعال و تعاونی‌های مرزنیسان
<ul style="list-style-type: none"> ● صدور اعتبارنامه تخصصی سازمان‌های مردم‌نهاد جوانان ● صدور مجوز بهره‌برداری از (تأسیس) استخر و باشگاه‌های ورزشی و نظارت بر آن‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه مجوز بهره‌برداری از استخر و باشگاه ورزشی <ul style="list-style-type: none"> ■ صدور مجوز بهره‌برداری از استخر و باشگاه ورزشی ■ تمدید مجوز بهره‌برداری از استخر و باشگاه ورزشی ● صدور مجوز اعزام و میزبانی رویدادهای ورزشی بین‌المللی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز اعزام‌های برون‌مرزی تیم‌های ورزشی 	وزارت ورزش و جوانان

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور مجوز میزبانی رویدادهای ورزشی بین‌المللی ● صدور کارت بیمه ورزشکاران و اماکن ورزشی ● صدور مجوز تردد به اماکن ورزشی ● صدور مجوز مراکز مشاوره تخصصی ازدواج و تحکیم خانواده ● صدور مجوز فعالیت رشته‌ها و سبک‌های ورزشی جدید ● استعدادیابی ورزشکاران ● احداث، توسعه و نگهداری اماکن ورزشی ○ صدور موافقت اصولی احداث اماکن ورزشی 	

۳-۳ خدمات الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی "نظارت، ارزیابی و دادرسی" منطبق است، در جدول ۳-۳ تشریح شده است.

جدول ۳-۳ نمونه خدمات منطبق با الگوی نظارت، ارزیابی و دادرسی

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
جهاد دانشگاهی	<ul style="list-style-type: none"> ● توسعه برنامه‌های ترویج فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی ○ ارزیابی کتب دانشگاهی ● تجاری‌سازی فناوری و مشارکت برای ایجاد زمینه‌های مناسب برای اشتغال دانش‌آموختگان ○ نظارت بر پارک‌های فناوری و مراکز رشد ○ نظارت بر شرکت‌ها و مؤسسات تحت پوشش
سازمان امور اراضی کشور	<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مجوز تغییر کاربری اراضی طرح‌های کشاورزی و غیرکشاورزی ○ جلوگیری از تغییر کاربری‌های غیرمجاز
سازمان امور عشایر ایران	<ul style="list-style-type: none"> ● سامان‌دهی به مدیریت کوچ ○ نظارت بر نحوه چرای دام ● نظارت بر تشکل‌ها و فروشگاه‌های عشایری
سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور	<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مجوز تأسیس آموزشگاه‌های آزاد و اعتبارسنجی و نظارت بر عملکرد آن‌ها ○ نظارت بر امور مربوط به اطلاعات مدیران، مؤسسان و مربیان ○ نظارت بر اماکن آموزشگاه‌های آزاد
سازمان بازرسی کل	<ul style="list-style-type: none"> ● نظارت و بازرسی ○ نظارت و بازرسی برنامه‌ای

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت و بازرسی فوق العاده ○ نظارت و بازرسی موردی 	کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات شناورها ○ بازرسی فنی و ایمنی شناورها و سکوها ● بررسی سوانح دریایی و اطلاع رسانی به مراجع ذی ربط ○ بررسی سوانح دریایی ● نظارت بر اجرای مصوبات و مفاد قطعنامه‌های ارگان‌های دریایی ● اندازه‌گیری مشخصه‌های دریایی و پارامترهای دینامیک دریا ○ ارائه پارامترهای دینامیک دریا، آنالیز و شبیه‌سازی ○ اندازه‌گیری و ارائه مشخصه‌های دریایی 	سازمان بنادر و دریانوردی
<ul style="list-style-type: none"> ● رسیدگی به شکایات ● حمایت‌های موردی و مستمر (مالی و غیرمالی) ○ پایش پرونده‌ها و گروه‌ها 	سازمان بهزیستی کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● تامین کتب درسی و مواد رسانه‌های آموزشی مورد نیاز دانش آموزان ○ نظارت بر تهیه و توزیع منابع کمک‌درسی و کمک آموزشی 	سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
<ul style="list-style-type: none"> ● رسیدگی به شکایات 	سازمان تعزیرات حکومتی
<ul style="list-style-type: none"> ● صیانت از حقوق ارتباطی کشور در سطح منطقه‌ای و بین‌المللی ○ رفع تداخلات بین‌المللی ● نظارت بر فضای طیف فرکانسی کشور ○ رفع تداخلات ملی ○ پایش و بازرسی شبکه‌های رادیویی ○ رسیدگی به شکایات ناشی از تشعشعات ● نظارت بر سرویس‌های پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ نظارت حضوری و برخط بر دارندگان پروانه‌های ارائه خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ ارزیابی و رتبه‌بندی دارندگان پروانه‌های ارائه خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ رسیدگی به شکایات مردم 	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
<ul style="list-style-type: none"> ● تغییر مشخصات هویتی ○ رسیدگی به درخواست از هیئت حل اختلاف 	سازمان ثبت‌احوال کشور

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • آبخیزداری، آبخوانداری و جلوگیری از فرسایش بر اثر سیل <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت کارگاهی • نظارت بر جنگل کاری و توسعه فضای سبز • رسیدگی به شکایات اراضی ملی • شبکه کسب اطلاعات مردمی حفاظت از جنگل و مرتع و رسیدگی به آن <ul style="list-style-type: none"> ○ جلوگیری از ورود دام غیرمجاز ○ ممانعت از قاچاق چوب ○ کشف و شناسایی کوره‌های غیرمجاز زغال ○ گشت و تجسس هوایی حریق (پهباد و هلیکوپتر) • ارائه پروانه بهره‌برداری از محصولات فرعی جنگل و مرتع <ul style="list-style-type: none"> ○ بازرسی و کنترل محموله‌های جنگلی و مرتعی • ارائه پروانه مرتع‌داری (چرای دام) <ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به اعتراضات و شکایات پروانه چرای دام 	<p>سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • انتخاب و اعزام کارگزاران 	<p>سازمان حج و زیارت</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حسابرسی و بازرسی 	<p>سازمان حسابرسی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی اثرات زیست‌محیطی پروژه‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ ارزیابی اثرات زیست‌محیطی طرح‌ها و پروژه‌ها • ارائه مجوز تاسیس و بهره‌برداری آزمایشگاه‌های معتمد سازمان حفاظت محیط زیست <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت و کنترل آزمایشگاه معتمد ○ کالیبراسیون • صدور مجوز و نظارت بر واردات و صادرات پسماندها <ul style="list-style-type: none"> ○ کنترل و نظارت بر صادرات واردات پسماندها 	<p>سازمان حفاظت محیط زیست</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحلیل خطر محصولات کشاورزی وارداتی در فهرست کالاها با ریسک قرنطینه‌ای کم، متوسط و زیاد • انجام تحلیل خطر برای واردات محصولات کشاورزی • صدور مجوز و نظارت بر سموم <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر فعالیت تدارک کنندگان • صدور و نظارت بر ترانزیت شرکت‌های حمل‌ونقل <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر ترانزیت محصولات کشاورزی 	<p>سازمان حفظ نباتات کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • بررسی و نظارت بر تغییرات قیمت کالا و خدمات <ul style="list-style-type: none"> ○ پایش قیمت بازار کالاهای منتخب • بازرسی و رسیدگی به تخلفات در زمینه کالا و خدمات <ul style="list-style-type: none"> ○ بازرسی از واحدهای صنفی و غیر صنفی 	<p>سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به شکایت مردمی 	
<ul style="list-style-type: none"> ● بررسی و پایش عوامل بیماری‌زا و درمان بیماری‌های دام ○ ارزیابی خطرات بهداشتی فرآورده‌های خام دامی، خوراک دام، منابع ژنتیکی دام، مواد اولیه و فرآورده‌های دارویی و بیولوژیک دامپزشکی ○ پایش باقیمانده‌های دارو، هورمون، سموم فلزات سنگین و سایر مواد شیمیایی در نهاده‌ها و فرآورده‌های دامی ○ پایش کیفی دارو مواد بیولوژیک پس از فروش (PMS) ○ پایش فعال و غیرفعال بیماری‌های دام ○ شناسایی و ردیابی دام زنده و فرآورده‌های دامی، خوراک و نهاده‌های دامی، مکمل و افزودنی‌های خوراک دام ○ نظارت بر واحدها و مراکز تشخیص و درمان‌بخش غیردولتی ○ نظارت بر آزمایشگاه‌های دامپزشکی ○ نظارت بر تولید، پخش، عرضه و مصرف دارو مواد بیولوژیک مورد مصرف دامپزشکی ○ نظارت بر واحدهای تولید، حمل‌ونقل، نگهداری و عرضه دام زنده و فرآورده‌ها دامی، خوراک و نهاده‌های دامی، مکمل و افزودنی‌های خوراک دام 	سازمان دامپزشکی کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● پایش و نگهداری شبکه‌های ماهواره‌ای 	سازمان فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● راهبری فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ○ نظارت و پایش برنامه‌های دولت الکترونیکی ● پایش شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور 	سازمان فناوری اطلاعات ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● آموزش از راه دور ○ نظارت بر عملکرد و رتبه‌بندی مدارس غیردولتی ● ارائه مجوز و نظارت بر مراکز و مدارس غیردولتی ○ نظارت بر عملکرد مدارس دارای شیوه آموزش از راه دور 	سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکت‌های مردمی
<ul style="list-style-type: none"> ● تصویب و نظارت طرح‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش ○ نظارت بر طرح‌های عمرانی اتحادیه‌ها و شرکت‌های تعاونی تحت پوشش 	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارزیابی انطباق کالاهای صادراتی وارداتی مطابق با استانداردهای ملی و بین‌المللی ○ ارزیابی و اعلام ماهیت کالا وارده / صادره ● ارزیابی وسایل توزین در مراکز عرضه عمومی ○ نظارت بر عملکرد وسایل توزین سنگین (باسکول همکف جاده‌ای) ○ آزمون نازل‌های سوخت مایع ○ نظارت بر عملکرد وسایل توزین سبک ● نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولید کالا ○ نظارت بر کیفیت خدمات مشمول استاندارد 	سازمان ملی استاندارد ایران

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ بررسی صورتحساب ○ رسیدگی به شکایات • ارزیابی کیفیت خدمات تامین کنندگان کالا/خدمات
شرکت مدیریت منابع آب ایران	<ul style="list-style-type: none"> • نظارت بر عملکرد پیمانکاران • فرهنگ سازی طرح نجات آب ویژه دانش آموزان <ul style="list-style-type: none"> ○ ارزیابی کلی طرح و تعیین شرکت های برتر در اجرای طرح • خدمات پس از صدور مجوز بهره برداری از منابع آبی <ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به شکایات
وزارت ورزش و جوانان	<ul style="list-style-type: none"> • حمایت و نظارت بر فدراسیون ها، هیئت ها و مراکز تابعه ورزشی <ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به تخلفات و شکایات ○ ارزیابی عملکرد فدراسیون ها و هیئت های ورزشی • نظارت بر حسن اجرای تقویم ورزشی فدراسیون ها • صدور مجوز بهره برداری از (تأسیس) استخر و باشگاه های ورزشی و نظارت بر آنها <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر کلیه مراکز ورزشی، باشگاه ها و فضاهای ورزشی • نظارت بر پایگاه ها و کانون های اوقات فراغت جوانان
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	<ul style="list-style-type: none"> • رسیدگی به شکایات • تأیید اعتبار علمی نشریه ها دانشگاهی و علمی <ul style="list-style-type: none"> ○ تهیه سیاهه نشریه ها نامعتبر
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	<ul style="list-style-type: none"> • رسیدگی به شکایات
وزارت کشور	<ul style="list-style-type: none"> • رسیدگی به تخلفات اداری و شکایات مردمی <ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به تخلفات اداری ○ رسیدگی به شکایات مردمی • برگزاری انتخابات <ul style="list-style-type: none"> ○ رسیدگی به شکایات • ارائه پروانه تاسیس و فعالیت سازمان های مردم نهاد و نظارت بر عملکرد و مجامع عمومی آنها <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر عملکرد مالی و اجرایی سازمان های مردم نهاد ○ نظارت بر مجامع عمومی سازمان های مردم نهاد و اعلام تغییرات به اداره کل ثبت شرکت ها • ارائه پروانه و نظارت بر عملکرد تشکل های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت ها <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر عملکرد تشکل های مشمول قانون فعالیت احزاب و جمعیت ها
وزارت تعاون، کار و	<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و نظارت بر تعاونی <ul style="list-style-type: none"> ○ نظارت بر تعاونی ها

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و نظارت بر تشکل‌های کارگری، کارفرمایی ○ نظارت بر عملکرد تشکل‌ها و کارمجمع عمومی نوبت‌های مختلف • رسیدگی به شکایات کارگری • سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی ○ نظارت بر دستگاه‌های اجرایی در حوزه مشاغل خانگی ○ نظارت بر عملکرد کارگروه‌های اشتغال و سرمایه‌گذاری در مشاغل خانگی • بازرسی کار 	<p>رفاه اجتماعی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • بازرسی • نظارت قانونی اعتبارات مصوب و تخصیص یافته و ثبت و ابلاغ تخصیص اعتبار • تدوین گزارش انطباق سرمایه‌گذاری بنگاه‌ها • حسابرسی نهادهای عمومی غیردولتی • رسیدگی به شکواییه‌های مودیان مالیاتی • شناسایی شرکت‌های دولتی زیان‌ده • تهیه صورت‌حساب عملکرد بودجه‌ای سالانه کل کشور و اصلاحیه آن • بررسی علی‌الحساب و پیش‌پرداخت‌های سنواتی فاقد (و یا ناقص) اسناد و مدارک 	<p>وزارت امور اقتصادی و دارایی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نظارت بر مؤسسات سلامت ○ نظارت بر درمان دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور ○ نظارت بر حسن اجرای برنامه تحول نظام سلامت در مراکز تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور ○ بازدیدهای دوره‌ای و موردی از مراکز و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات تشخیصی و درمانی ○ رسیدگی به شکایات مردمی • رسیدگی به شکایات مرتبط با برنامه تحول سلامت • برگزاری آزمون‌های علوم پزشکی ○ رسیدگی به شکایات داوطلبان آزمون‌ها 	<p>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و ارائه مجوزهای میراث فرهنگی ○ فروش، نقل و انتقال امانی، ورود و هدیه اشیاء تاریخی فرهنگی مجاز به سازمان <ul style="list-style-type: none"> ▪ پیگیری اشیاء سرقتی ▪ بررسی حوادث رخ داده برای اشیاء تاریخی فرهنگی ▪ رسیدگی به کسری اشیاء تاریخی فرهنگی • توسعه بازار و ارائه مجوزهای صنایع دستی ○ توسعه بازار صنایع دستی و برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های صنایع دستی <ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت بر بازارچه‌های نروزی و تابستانی ▪ نظارت بر فروشگاه‌ها ▪ نظارت بر صادرکنندگان صنایع دستی • سرمایه‌گذاری در حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری 	<p>سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ اعطای تسهیلات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری به متقاضیان ▪ نظارت بر پیشرفت فیزیکی تأسیسات گردشگری ▪ نظارت بر نحوه استفاده از تسهیلات بانکی 	
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات سوادآموزی ○ شناسایی بازماندگان از تحصیل 	<p>سازمان نهضت سوادآموزی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات امورگمرکی ○ ارزیابی ترانزیت 	<p>شرکت خدمات هوایی پیام</p>
<ul style="list-style-type: none"> • نظارت فنی بر خدمات نقشه برداری 	<p>سازمان نقشه برداری کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • بازرسی فنی معادن • رسیدگی به شکایات مردمی 	<p>وزارت صنعت، معدن و تجارت</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات حمایتی امور دامپروری به بهره برداران ○ آموزش و نظارت بر فعالیت مأمورین شبکه تلقیح مصنوعی ▪ نظارت بر فعالیت مأمورین شبکه تلقیح مصنوعی 	<p>وزارت جهاد کشاورزی</p>

۳-۴ خدمات الگوی اعمال قانون و اجرای احکام

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی "اعمال قانون و اجرای احکام" منطبق است، در جدول ۳-۴ تشریح شده است.

جدول ۳-۴ نمونه خدمات منطبق با الگوی اعمال قانون و اجرای احکام

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • شبکه کسب اطلاعات مردمی حفاظت از جنگل و مرتع و رسیدگی به آن ○ خلع ید اراضی متصرفه 	<p>سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات قضائی و انتظامی <ul style="list-style-type: none"> ○ استرداد مجرمین به داخل و خارج از کشور 	وزارت امور خارجه
<ul style="list-style-type: none"> • پذیرش و نگهداری فیزیکی یا مراقبت الکترونیکی زندانیان <ul style="list-style-type: none"> ○ پذیرش زندانیان ○ ارائه خدمات مربوط به نگهداری زندانیان ○ انتقال زندانیان • مبادله زندانیان 	سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و ارائه مجوزهای میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ○ فروش، نقل و انتقال امانی، ورود و هدیه اشیاء تاریخی فرهنگی مجاز به سازمان <ul style="list-style-type: none"> ▪ امحاء اشیاء تقلبی 	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
<ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی وسایل توزین در مراکز عرضه عمومی <ul style="list-style-type: none"> ○ پلمپ‌گذاری وسایل توزین سبک (مورد استفاده در دادوستد عمومی) 	سازمان ملی استاندارد ایران
<ul style="list-style-type: none"> • نظارت بر فضای طیف فرکانسی کشور <ul style="list-style-type: none"> ○ جمع‌آوری تجهیزات و شبکه‌های غیرمجاز رادیویی • نظارت بر سرویس‌های پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات <ul style="list-style-type: none"> ○ اعمال مقررات بر دارندگان پروانه‌های ارائه خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات 	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۳-۵ خدمات الگوی ثبت وقایع و اطلاعات

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی " ثبت وقایع و اطلاعات " منطبق است، در جدول ۳-۵ تشریح شده است.

جدول ۳-۵ نمونه خدمات منطبق با الگوی ثبت وقایع و اطلاعات

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
سازمان توسعه تجارت ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ثبت سفارش واردات کالا
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	<ul style="list-style-type: none"> • بررسی و نظارت بر تغییرات قیمت کالا و خدمات <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت اطلاعات قیمت کالا و خدمات
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	<ul style="list-style-type: none"> • ثبت الکترونیکی گواهی ولادت و مرگ • ثبت‌نام در طرح پزشک خانواده • تشکیل پرونده الکترونیک سلامت • برگزاری آزمون‌های علوم پزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت‌نام آزمون
سازمان بیمه سلامت ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات بیمه سلامت <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت درخواست بیمه سلامت ○ تغییر سرویس بیمه ○ افزایش عائله
سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور	<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری دوره‌های آموزشی مهارتی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت‌نام کارآموزان • برگزاری مسابقات ملی مهارت <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت‌نام متقاضیان و کارشناسان در مسابقه
صندوق بازنشستگی کشوری	<ul style="list-style-type: none"> • امور بازنشستگی <ul style="list-style-type: none"> ○ اشتراک خویش فرمائی با صندوق ○ اصلاح حقوق بازنشستگی وظیفه • امور رفاهی <ul style="list-style-type: none"> ○ اصلاح اطلاعات بیمه‌شدگان تکمیلی
سازمان ثبت‌احوال	<ul style="list-style-type: none"> • ثبت ازدواج <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت ازدواج به‌موجب اقرارنامه

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ● ثبت فوت <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت فوت و صدور گواهی فوت ایرانیان خارج از کشور ○ ثبت فوت اتباع ایرانی و صدور گواهی فوت ○ ثبت فوت اتباع خارجی و صدور گواهی فوت ● ثبت ولادت <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت ولادت فرزندان اتباع ایرانی ○ ثبت ولادت اتباع ایرانی خارج از کشور ● تغییر مشخصات هویتی <ul style="list-style-type: none"> ○ اصلاح سن ○ تغییر نام خانوادگی ○ تغییر نام ○ ثبت تغییر نشانی 	کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● برگزاری انتخابات <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت نام داوطلبین ○ اخذ رای 	وزارت کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● ثبت موقت کشتی ● ثبت طلاق <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت طلاق زن ایرانی با مرد خارجی ○ ثبت طلاق برای اتباع ایرانی خارج از کشور ○ ثبت طلاق اتباع مرد ایرانی با زن خارجی ● ثبت ازدواج و صدور پروانه تجرد و زناشویی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت ازدواج زن ایرانی با مرد خارجی ○ ثبت ازدواج برای اتباع ایرانی خارج از کشور ○ ثبت ازدواج اتباع مرد ایرانی با زن خارجی ● صدور شناسنامه و کارت ملی اتباع ایرانی خارج از کشور <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت عکس در شناسنامه ○ اضافه کردن نام فرزند و یا فرزندان از پدر خارجی در شناسنامه مادر ○ اضافه کردن نام همسر و فرزندان به شناسنامه ○ تغییر نام و نام خانوادگی ● امور دانشجویی <ul style="list-style-type: none"> ○ تشکیل پرونده ● ثبت فوت و حمل جنازه، ثبت موقت کشتی و امور عابری غیرمجاز <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت فوت 	وزارت امور خارجه
<ul style="list-style-type: none"> ● ثبت نام جهت استفاده اعضاء از شيفت شب اطلاع رسانی 	سازمان اسناد و

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • عضویت در کتابخانه ملی 	<p>کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و ارائه مجوزهای میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت آثار منقول تاریخی - فرهنگی در فهرست آثار ملی ○ ثبت میراث ناملموس در فهرست آثار ملی ○ ثبت آثار طبیعی در فهرست آثار ملی و تعیین حریم آن <ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت آثار طبیعی در فهرست آثار ملی ○ ثبت آثار غیرمنقول در فهرست آثار ملی و تعیین حریم آن <ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت آثار غیرمنقول تاریخی - فرهنگی در فهرست آثار ملی ○ ارائه مجوز ثبت اطلاعات مجموعه‌داران اشیاء مجاز در سیستم میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ▪ ثبت اطلاعات دارندگان اشیاء تاریخی فرهنگی در سیستم میراث فرهنگی ▪ ویرایش اطلاعات مجموعه‌داران اشیاء مجاز در سیستم میراث فرهنگی 	<p>سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات پایش آلودگی‌های صنعتی، غیرصنعتی <ul style="list-style-type: none"> ○ ثبت قرارداد خود اظهاری با آزمایشگاه معتمد توانمند ○ ثبت درخواست غیرخوداظهاری در پایش آلودگی • ارائه مجوز شکار و صید <ul style="list-style-type: none"> ○ سرشماری پرندگان ○ سرشماری پستانداران مناطق تحت حفاظت سازمان 	<p>سازمان حفاظت محیط زیست</p>
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ تغییر مشخصات ملک و مالک ○ تغییر تعداد واحد مسکونی ○ تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب 	<p>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات پس از صدور مجوز بهره‌برداری از منابع آبی <ul style="list-style-type: none"> ○ تغییر نام صاحب پروانه بهره‌برداری از آب سطحی ○ تغییر نام پروانه بهره‌برداری (صنعتی، کشاورزی، آبی‌پرووری) 	<p>شرکت مدیریت منابع آب ایران</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت مالکیت حقوقی آثار هنری و ادبی 	<p>وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • پیش ثبت نام (حج - عمره - عتبات عالیات) • ثبت تقاضای تشریف در کاروان‌های زیارتی 	سازمان حج و زیارت
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات آموزشی روزانه، بزرگسال و داوطلب آزاد در سطوح مدرسه، منطقه و استان ○ ارائه خدمات دانش‌آموزی و آموزشی (ثبت نام، انتخاب واحد، ورود نمرات و غیره) 	وزارت آموزش و پرورش
<ul style="list-style-type: none"> • تامین کتب درسی و مواد رسانه‌های آموزشی مورد نیاز دانش آموزان ○ ثبت نام کتب و موارد رسانه‌های آموزشی 	سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
<ul style="list-style-type: none"> • آموزش از راه دور ○ ثبت نام دانش آموزان تا فارغ التحصیلی 	سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکتهای مردمی
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت شبکه‌های ماهواره‌ای 	سازمان فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات تجاری سازی محصولات و خدمات فاوا ○ ثبت اختراعات فاوا 	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
<ul style="list-style-type: none"> • صیانت از حقوق ارتباطی کشور در سطح منطقه‌ای و بین‌المللی ○ ثبت بین‌المللی ایستگاه‌های رادیویی و مدارات ماهواره‌ای 	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
<ul style="list-style-type: none"> • راهبری فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ○ جمع‌آوری و ثبت اطلاعات مرتبط با دولت الکترونیکی 	سازمان فناوری اطلاعات ایران

۳-۶ خدمات الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی " ارائه آمار، اطلاعات، گزارش " منطبق است، در جدول ۳-۶ تشریح شده است.

جدول ۳-۶ نمونه خدمات منطبق با الگوی ارائه آمار، اطلاعات، گزارش

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
وزارت صنعت، معدن و تجارت	<ul style="list-style-type: none"> اطلاع‌رسانی فرصت‌های سرمایه‌گذاری به بخش صنعت تولید آمار و گزارش تولیدی ماهیانه واحدهای صنعتی
سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور	<ul style="list-style-type: none"> ارائه داده‌های زمین‌شناسی و مخاطرات ارائه نقشه‌ها و گزارش‌های اکتشافی ارائه داده‌های دور سنجی (ژئوماتیکس) اطلاع‌رسانی نمونه‌های مرتبط با زمین‌شناسی
سازمان نظام دامپزشکی جمهوری اسلامی ایران	<ul style="list-style-type: none"> معرفی فرصت شغلی به اعضا
سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	<ul style="list-style-type: none"> شبکه کسب اطلاعات مردمی حفاظت از جنگل و مرتع و رسیدگی به آن <ul style="list-style-type: none"> ○ پردازش و تحلیل داده‌های اقلیمی دریافت شده از سازمان هواشناسی
سازمان حفظ نباتات کشور	<ul style="list-style-type: none"> صدور مجوز و نظارت بر سموم <ul style="list-style-type: none"> ○ اطلاع‌رسانی کاربردهای سموم به بهره‌برداران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	<ul style="list-style-type: none"> برگزاری آزمون‌های علوم پزشکی <ul style="list-style-type: none"> ○ اعلام نتایج آزمون‌ها
سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران	<ul style="list-style-type: none"> معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و صدور مجوز <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه مشخصات افراد حقیقی و حقوقی داخلی و خارجی برای سرمایه‌گذاری در پروژه‌های داخلی ○ معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری در ایران

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی ○ اطلاع‌رسانی مشاغل خانگی و خوشه‌ها 	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
<ul style="list-style-type: none"> • آگاه‌سازی آحاد مردم در خصوص پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی ○ ارائه خدمات تحلیل‌شده اطلاعات روزآمد عوامل خط و محافظ آسیب‌های اجتماعی 	سازمان بهزیستی کشور
<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری دوره‌های آموزشی مهارتی ○ پاسخگویی الکترونیکی به کارآموزان و متقاضیان شرکت در دوره‌ها 	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری انتخابات ○ اطلاع‌رسانی و تشویق مردم به شرکت در انتخابات ○ شمارش آرا و اعلام نتایج • انتشار اطلاعات، مکان محور دولت الکترونیک 	وزارت کشور
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه آمار و اطلاعات تولیدی • اخذ آمار و اطلاعات تولیدی ثبتی از دستگاه‌ها • ارائه اطلاعات آماری تجمیعی در قالب شبکه ملی آمار 	مرکز آمار ایران
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه نقشه و اطلاعات مکانی ○ ارائه نقشه و اطلاعات مکانی در مقیاس‌ها و لایه‌های مختلف ○ ارائه سرویس‌های مکانی از پایگاه‌های داده مکانی (ژئودیتابیس‌های) سازمان • ارائه خدمات تعیین موقعیت ○ ارائه اطلاعات مربوط به پردازش برخط داده‌های خام گیرنده‌های GNSS کاربران در فرمت rinex ○ ارائه تصحیحات RTK/DGNSS تولیدشده توسط شبکه ایستگاه‌های دائم کشور از طریق اینترنت به کاربران ○ ارائه اطلاعات مربوط به نقاط مبنایی ارتفاعی، ثقل و سه‌بعدی • ارائه اطلاعات نام‌های جغرافیایی ملی ○ ارائه نحوه نگارش و تلفظ و صوت صحیح و مصوب هر نام جغرافیایی ○ ارائه نام دیگر و نام قبلی عوارض جغرافیایی ○ ارائه امکانات جستجوی نام‌های جغرافیایی کشور ○ ارائه نقشه محل قرارگیری هر نام جغرافیایی ○ ارائه موقعیت تقسیمات کشوری عوارض ○ ارائه اطلاعات تاریخچه و پیشینه نام ○ ارائه اطلاعات آماری نقاط جمعیتی • تصویربرداری هوایی و تولید محصولات وابسته ○ تهیه عکس‌های هوایی ○ تهیه انواع نقشه‌های عکسی و تصویری 	سازمان نقشه‌برداری کشور

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ پردازش تصاویر و انجام تصحیحات هندسی مسطحاتی ○ استخراج اطلاعات از داده‌های ماهواره‌ای ○ تهیه مدل ارتفاعی رقومی ● ارائه اطلاعات جزر و مد، چارت‌های دریایی و ENC ○ ارائه پیش‌بینی جزر و مد ○ ارائه اطلاعات جزر و مدی ○ ارائه چارت‌های دریایی از سواحل شمالی و جنوبی کشور 	
<ul style="list-style-type: none"> ● مستندسازی و ارائه تجارب مدیران حرفه‌ای نظام اداری ○ مستندسازی تجربیات مدیران ○ ارائه تجربیات مدیران به دستگاه‌های اجرایی کشور ● گردآوری و ارائه اطلاعات تحلیلی مدیران حرفه‌ای کشور ○ گردآوری اطلاعات تحلیلی مدیران ○ ارائه اطلاعات 	<p style="text-align: center;">مرکز آموزش مدیریت دولتی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات قضائی و انتظامی ○ ابلاغ اوراق قضائی به ایرانیان مقیم خارج از کشور 	<p style="text-align: center;">وزارت امور خارجه</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● پیش‌بینی هوا و خدمات تخصصی هواشناسی (گروه‌های خاص کشاورزان، محیط زیست، ...) ○ ارسال داده‌های برخط به کاربران مختلف همانند سازمان‌ها، دستگاه‌های اجرایی، نهادها و ارگان‌ها ○ پاسخگویی به کاربران عمومی و درخواست‌های داده هواشناسی ○ ارائه محصولات مختلف هواشناسی به کاربران مختلف همانند سازمان‌ها، دستگاه‌های اجرایی، نهادها، مراکز علمی و پژوهشی ● پیش‌بینی هوا و خدمات عامه هواشناسی ○ اعلام وضعیت جوی ○ پیش‌بینی وضع هوا ○ اعلام هشدارهای جوی ○ اعلام آلودگی وضع جوی ● تهیه اطلاعات و آمار تحلیلی هواشناسی ○ ارائه آمار برخط ۴۰۳ ایستگاه هواشناسی ○ ارسال پیش‌بینی در بازه‌های زمانی ۲۴ تا ۷۲ ساعته ○ ارائه هشدارهای ویژه جهت کاربران خاص در بخش‌های مختلف ○ ارائه توصیه‌های هواشناسی در گرایش‌های مختلف مانند کشاورزی، دریایی، هوانوردی، خدمات عامه و ... ○ ارائه اطلاعات هواشناسی خاص امور صنعت، تجارت، صنعت توریسم 	<p style="text-align: center;">سازمان هواشناسی کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
○ ارائه اطلاعات هواشناسی خاص عموم مردم در حوزه خانگی و کاربردی	سازمان بنادر و دریانوردی
<ul style="list-style-type: none"> ● مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی کشور و حفاظت محیط زیست ○ مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی کشور در راستای توسعه پایدار سواحل ■ ارائه نقشه‌های کاربری استان‌ها در مقیاس ۱:۲۵۰۰۰ ● بررسی سوانح دریایی و اطلاع‌رسانی به مراجع ذی‌ربط ○ اطلاع‌رسانی به ارگان‌های ذی‌ربط 	جهاد دانشگاهی
<ul style="list-style-type: none"> ● افکارسنجی ○ طراحی و اجرای برنامه‌های افکارسنجی و پژوهش‌های میدانی ● خبرگزاری و اطلاع‌رسانی ○ تولید خبر، گزارش، گفتگو، فیلم، عکس، بولتن، مقاله و سایر محصولات خبری و رسانه‌ای ○ ایجاد بانک‌های اطلاعاتی و نرم‌افزاری در حوزه رسانه‌ای ● تجاری‌سازی فناوری و مشارکت برای ایجاد زمینه‌های مناسب برای اشتغال دانش‌آموختگان ○ اطلاع‌رسانی از طریق ارائه خدمات رایانه‌ای، برگزاری نمایشگاه، انتشار کتب و نشریات 	دانشگاه عالی دفاع ملی
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مشاوره و آموزش‌ها در حوزه علوم راهبردی به دستگاه‌های لشکری و کشوری ○ ارائه داشبورد ملی اطلاعات راهبردی 	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● رقیمی سازی منابع آرشیوی ● ارائه فهرست اطلاعات کتابشناختی منابع کتابخانه ملی ● پاسخگویی به سوالات کاربران ● بهبود نتایج جستجوهای کاربران و ارائه پیشنهادات مناسب با توجه به تحلیل سوابق کاربران 	سازمان حفاظت محیط زیست
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات پایش آلودگی‌های صنعتی، غیرصنعتی ○ ارائه نتایج پایش‌های انجام‌شده به متقاضیان 	وزارت نیرو
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه اطلاعات مکانی ● ارائه آمارهای ثبتی صنعت آب و برق در کشور 	شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب ○ اعلام کارکرد کنتور 	شرکت مدیریت منابع آب ایران

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
اطلاع‌رسانی	خبرگزاری جمهوری اسلامی
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه اطلاعات دانشگاه‌ها و سازمان‌های وابسته • پشتیبانی و حمایت از فعالیت‌های فرهنگی دانشجویان و اعضای هیات علمی ○ اطلاع‌رسانی اخبار فرهنگی و نشر اخبار خبرنگاران فرهنگی، کرسی‌های آزاداندیشی و اطلاع‌رسانی و آرایه مشاوره تلفنی درباره اعتیاد و پیشگیری ▪ اطلاع‌رسانی و نشر اخبار فرهنگی و کرسی‌های آزاداندیشی 	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
<ul style="list-style-type: none"> • راهبری فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ○ اطلاع‌رسانی و ارائه آمار و گزارش‌های دولت الکترونیکی 	سازمان فناوری اطلاعات ایران

۳-۷ خدمات الگوی ارائه تسهیلات حمایتی

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی "ارائه تسهیلات حمایتی" منطبق است، در جدول ۳-۷ تشریح شده است.

جدول ۳-۷ نمونه خدمات منطبق با الگوی ارائه تسهیلات حمایتی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری نمایشگاه‌های عرضه مستقیم کالا 	وزارت صنعت، معدن و تجارت
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات حمایتی امور دامپروری به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ تخصیص سهمیه سوخت ○ حمایت از بهینه‌سازی مصرف سوخت در واحدهای مرغداری ○ توزیع نهاده‌های دامی ○ حمایت از پرورش زنبورعسل • ارائه خدمات حمایتی باغبانی به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه معرفی‌نامه برای دریافت تسهیلات و اعتبارات در اجرای طرح‌های باغبانی ○ ارائه تسهیلات توسط صندوق ملی محصولات حمایت از سرمایه‌گذاری ○ ارائه خدمات فنی، تخصصی کاشت، داشت، برداشت و پس از برداشت م باغی ○ ارائه خدمات بیمه محصولات، تجهیزات و اماکن تولیدی باغبانی 	وزارت جهاد کشاورزی

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ صدور تأییدیه معرفی نامه طرح‌های اولویت‌دار تولیدی حوزه باغبانی به صندوق توسعه ملی برای دریافت تسهیلات ○ ارائه معرفی نامه برای دریافت تسهیلات بانکی (سرمایه در گردش و بلندمدت) ● ارائه خدمات حمایتی زراعی به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ توزیع بذر ○ ایجاد مزارع الگویی زراعی با انتقال تکنولوژی‌های جدید کشت ● ارائه خدمات حمایتی آب و خاک به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ حمایت از طراحی و اجرای سامانه‌های نوین آبیاری ○ تأمین آب کشاورزی از طریق پروژه‌های کوچک آبی ○ تعیین نیاز آبی محصولات باغی و زراعی ● ارائه خدمات حمایتی و تسهیلاتی به بهره‌برداران حوزه کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه معرفی نامه به بهره‌برداران جهت دریافت تسهیلات بانکی و اعتباری (تملک دارایی‌ها و سرمایه در گردش) ○ سوخت‌رسانی به بهره‌برداران بخش کشاورزی
<p style="text-align: center;">سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● حمایت از زراعت چوب <ul style="list-style-type: none"> ○ تأمین نهال یارانه‌دار ○ اعطای کمک‌های فنی و اعتباری به مجریان طرح ○ اعطای تسهیلات بیمه ● ارائه تسهیلات جایگزینی سوخت <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه معرفی نامه برای دریافت تسهیلات بانکی جهت جایگزینی سوخت فسیلی ○ پرداخت یارانه حمل گاز مایع به پیمانکاران توزیع کننده در مناطق صعب‌العبور ● اعطای تسهیلات و امکانات برای اصلاح و احیای مراتع ● ارائه معرفی نامه دریافت تسهیلات برای طرح‌های منابع طبیعی <ul style="list-style-type: none"> ○ معرفی مجریان طرح‌های منابع طبیعی برای دریافت تسهیلات به بانک کشاورزی ○ معرفی مجریان طرح‌های منابع طبیعی برای دریافت تسهیلات به صندوق حمایت از توسعه منابع طبیعی ● معرفی مجریان طرح‌های مصوب غیردولتی منابع طبیعی به صندوق بیمه کشاورزی
<p style="text-align: center;">سازمان شیلات ایران</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات حمایتی به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه معرفی نامه برای بهره‌مندی از تسهیلات بانکی
<p style="text-align: center;">سازمان امور عشایر ایران</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● اعطای تسهیلات بانکی به متقاضیان عشایر ● سامان‌دهی به اسکان عشایر <ul style="list-style-type: none"> ○ تأمین آب آشامیدنی سالم ○ تأمین آب کشاورزی ○ واگذاری امکانات و اراضی به عشایر ● سامان‌دهی به مدیریت کوچ

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ آب‌رسانی با تانکر سیار ○ تأمین آب آشامیدنی ○ تأمین نهاده‌های کشاورزی ○ ارائه خدمات بهداشتی و درمانی ○ ارائه خدمات دامپزشکی ○ کمک به تأمین علوفه ● تأمین و توزیع سوخت فسیلی (نفت و گاز) <ul style="list-style-type: none"> ○ توزیع نفت ○ توزیع سیلندر گاز مایع
<p>سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان
<p>سازمان خصوصی سازی</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● عرضه واگذاری سهام بنگاه‌های متعلق به دولت به صورت بلوکی از طریق بورس و فرابورس ● عرضه واگذاری سهام ترجیحی ● توزیع سهام عدالت ● عرضه واگذاری سهام / دارایی بنگاه‌های متعلق به دولت از طریق مزایده عمومی
<p>سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● تأمین و توزیع نهاده‌های کشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ تأمین و توزیع کود شیمیایی یارانه‌ای / غیر یارانه‌ای، بذر اصلاح‌شده، نهاده‌های دام و طیور و آبزیان، سموم و ریزمغذی‌ها ○ تولید و تکثیر بذر اصلاح‌شده غلات و دانه‌های روغنی ○ ارائه معرفی‌نامه برای تجهیز و نوسازی واحدهای خدمات مکانیزاسیون کشاورزی ○ ارائه معرفی‌نامه اخذ تسهیلات بانکی محصولات کشاورزی ● سامان‌دهی خرید و فروش محصولات کشاورزی (خرید تضمینی و توافقی محصولات دامی، زراعی و باغی) <ul style="list-style-type: none"> ○ معرفی جهت اخذ تسهیلات بانکی خرید توافقی محصولات کشاورزی ● سرمایه‌گذاری در احداث و توسعه زیرساخت‌های موردنیاز <ul style="list-style-type: none"> ○ سرمایه‌گذاری در احداث و توسعه تأسیسات ذخیره‌سازی محصولات کشاورزی ○ سرمایه‌گذاری در تجهیز و استانداردسازی مراکز خرید محصولات کشاورزی ○ سرمایه‌گذاری در احداث و توسعه مراکز عرضه مستقیم کالا ● ارائه معرفی‌نامه دریافت تسهیلات بانکی به شبکه تعاونی‌های روستایی و کشاورزی
<p>سازمان نظام‌مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی جمهوری اسلامی ایران</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه تسهیلات بیمه‌ای به بخش غیردولتی کشاورزی ● تأمین، توزیع و فروش نهاده‌های دامی و عشایری

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه‌ی خدمات آموزشی به بازدیدکنندگان موزه‌های تاریخ طبیعی ○ حمایت از طرح‌های پژوهشی و مطالعاتی مرتبط با حیات وحش 	<p>سازمان حفاظت محیط زیست</p>
<ul style="list-style-type: none"> • برقراری مقرری بیمه بیکاری و مشاغل سخت و زیان‌آور ○ برقراری مقرری بیمه بیکاری • ارائه خدمات ورزشی به کارگران • سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی ○ پرداخت یارانه تسهیلات اعطایی و دوره تنفس به متقاضیان پشتیبان 	<p>وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات مبتنی بر مراکز روزانه ○ ارائه خدمات حمایتی-توانمندسازی به زنان سرپرست خانوار و خانوارهای پوشش • ارائه خدمات حمایتی و احراز صلاحیت به منظور دریافت آن ○ ارائه تسهیلات معافیت سربازی جهت یکی از فرزندان ذکور زنان سرپرست تحت پوشش ○ معافیت از پرداخت حق انشعاب آب، گاز و ... جهت مددجویان تحت پوشش ○ معافیت سربازی خانواده افراد دارای معلولیت • ارائه تسهیلات بیمه‌ای و درمانی مددجویان ○ ارائه بیمه پایه درمان ○ ارائه بیمه مکمل درمان ○ ارائه کمک‌هزینه درمان • پرداخت سهم بیمه مددجویان و کارکنان مراکز ○ پرداخت سهم بیمه کارفرمایی ○ پرداخت سهم بیمه خویش‌فرمایی ○ پرداخت جبران کارایی معلولین ○ پرداخت سرمایه کار به افراد تحت پوشش و گروه‌های خاص • حمایت‌های موردی و مستمر (مالی و غیرمالی) ○ پرداخت مستمری به خانواده‌های تحت پوشش ○ ارائه سبد غذایی به خانواده‌های زن سرپرست ○ توزیع شیر خشک موردنیاز جامعه هدف ○ ارائه تسهیلات تغذیه زنان باردار و دارای فرزند شیرخوار ○ پرداخت یارانه به مراکز غیردولتی ○ ارائه تسهیلات بهبود وضعیت تحصیلی دانش-آموزان تحت پوشش ○ ارائه خدمات اجتماعی به چند قلوها ○ ارائه تسهیلات پرداخت ودیعه مسکن و تأمین مسکن خانواده‌های تحت پوشش ○ ارائه تسهیلات مالی 	<p>سازمان بهزیستی کشور</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت کمک موردی مناسب‌سازی مسکن و خودرو ○ تأمین امنیت غذایی افراد مبتلابه فنیل کتونوریا (PKU) ○ پرداخت مستمری حق پرستاری به افراد آسیب نخاعی ○ ارائه خدمات مددکاری به افراد تحت پوشش ○ کاشت حلزون ○ توزیع وسایل کمک توان‌بخشی ○ حمایت از افراد مبتلابه ایدز ○ پرداخت کمک هزینه تشویقی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی، نگهداری معلولان، سالمندان و بیماران روانی مزمن در منزل (مستمری) ● ارائه خدمات حمایتی بیمه اجتماعی مددجویان <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه بیمه زنان سرپرست ○ ارائه بیمه عشایر ○ ارائه بیمه آتیه فرزندان 	
<ul style="list-style-type: none"> ● برگزاری مسابقات ملی مهارت ○ تخصیص و صدور مدال 	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● امور رفاهی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه بیمه عمر به بازنشستگان و کارکنان دولت ○ پرداخت هزینه‌های عصا، عینک و سمعک ○ پرداخت وام ضروری بازنشستگان و موظفین ○ تورهای مسافرتی بازنشستگان ○ صدور ضمانت‌نامه جهت اخذ وام 	صندوق بازنشستگی کشوری
<ul style="list-style-type: none"> ● پذیرش و نگهداری اتباع خارجی 	وزارت کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه تسهیلات به ورزشکاران قهرمانی 	وزارت ورزش و جوانان
<ul style="list-style-type: none"> ● ایجاد اشتغال برای زندانیان ● ارائه خدمات حمایتی به زندانیان موجود، آزادشده و خانواده‌های آن‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ کمک مالی و غیرمالی ● ارائه خدمات قضایی به زندانیان ● ملاقات زندانیان با خانواده 	سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات ویژه نابینایان و افراد معلول <ul style="list-style-type: none"> ○ فراهم ساختن کتاب‌ها و مجلات به شکل قابل استفاده توسط نابینایان (کتاب‌های گویا) ○ جستجوی منابع تحت وب برای نابینایان 	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	<ul style="list-style-type: none"> ● توسعه بازار و ارائه مجوزهای صنایع دستی <ul style="list-style-type: none"> ○ توسعه بازار صنایع دستی و برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های صنایع دستی <ul style="list-style-type: none"> ■ ارائه تسهیلات به سرمایه‌گذارها در حوزه صنایع دستی ● سرمایه‌گذاری در حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری <ul style="list-style-type: none"> ○ اعطای تسهیلات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری به متقاضیان <ul style="list-style-type: none"> ■ اعتبارات و تملک دارایی‌های سرمایه‌گذاری
جهاد دانشگاهی	<ul style="list-style-type: none"> ● توسعه برنامه‌های ترویج فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات صندوق تعاون ● خبرگزاری و اطلاع‌رسانی <ul style="list-style-type: none"> ○ پشتیبانی از تأسیس نمایندگی‌ها، پایگاه‌ها، کانون‌ها، مجامع و انجمن‌های مرتبط با خبرگزاری ● تجاری‌سازی فناوری و مشارکت برای ایجاد زمینه‌های مناسب برای اشتغال دانش‌آموختگان <ul style="list-style-type: none"> ○ حمایت از تجاری‌سازی و بهره‌برداری از نتایج تحقیقات
وزارت نیرو	<ul style="list-style-type: none"> ● حمایت از اختراعات و نوآوری‌ها ● حمایت از پژوهش‌های اولویت‌دار صنعت آب‌وبرق
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	<ul style="list-style-type: none"> ● حمایت‌های متمرکز فرهنگی
سازمان حج و زیارت	<ul style="list-style-type: none"> ● بیمه و سلامت زائرین
وزارت آموزش و پرورش	<ul style="list-style-type: none"> ● امور پرورشی و تربیتی <ul style="list-style-type: none"> ○ شناسایی، سامان‌دهی و استفاده از امکانات مدارس، پژوهش‌سراها و غیره برای پرکردن اوقات فراقت ○ ارائه تسهیلات به تشکل‌های دانش‌آموزی ● حمایت از پژوهش و شکوفایی استعدادها دانش‌آموزان <ul style="list-style-type: none"> ○ شناسایی و هدایت دانش‌آموزان و علاقه‌مندان مستعد به علوم و دانش‌های مختلف ○ تامین امکانات و تجهیزات موردنیاز پژوهش و تحقیق و فعالیت‌های علمی و علمی ○ تامین زمینه‌های شکوفایی دانش‌آموزان ○ کمک جهت ثبت مقالات، پژوهش‌ها، تحقیقات و اختراعات دانش‌آموزان ○ جلب حمایت برای اجرایی شدن و صنعتی شدن طرح‌ها و تحقیقات و اختراعات دانش‌آموزان ● مدیریت امور سلامت <ul style="list-style-type: none"> ○ کمک به کنترل، پیشگیری، مقابله و کاهش آسیب‌های اجتماعی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات پزشکی ، مشاوره‌ای ، روانشناسی و سلامت دانش‌آموزان 	
<ul style="list-style-type: none"> ● توانمندسازی و تسهیل‌گری کسب‌وکارهای نوپای فاوا 	سازمان فناوری اطلاعات ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه تسهیلات آموزشی به دانشجویان <ul style="list-style-type: none"> ○ مهمانی و انتقال ○ بازگشت به تحصیل ○ انتقال و مهمانی موارد خاص ○ انتقال خارج به داخل ● بورس و فرصت مطالعاتی دانشجویان <ul style="list-style-type: none"> ○ بورس دانشجویان به خارج از کشور ○ بورس دانشجویان دکتری شاغل به تحصیل و مربی‌ها ○ ارائه تسهیلات برای فرصت مطالعاتی ● پشتیبانی و حمایت از فعالیت‌های فرهنگی دانشجویان و اعضای هیات علمی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه تقدیرنامه / گواهی‌نامه به منتخبین جشنواره‌ها و پایان‌نامه‌های برتر قرآنی ● پشتیبانی از دانشجویان غیر ایرانی <ul style="list-style-type: none"> ○ جذب و پذیرش ○ استقبال (فرهنگی) ○ کمک‌هزینه و بیمه تأمین اجتماعی ○ تورهای تفریحی (فرهنگی) و جشنواره‌ها و آیین‌ها ● حمایت از طرح‌های پژوهشی و صنعتی ● اعطای تسهیلات صندوق رفاه دانشجویان 	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
<ul style="list-style-type: none"> ● حمایت از طرح‌های پژوهشی 	پژوهشگاه فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه تسهیلات به بخش خصوصی 	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه آموزش در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات <ul style="list-style-type: none"> ○ حمایت از رساله تحصیلات تکمیلی و همایش‌های آموزشی ● ارائه خدمات تجاری‌سازی محصولات و خدمات فاوا <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه تسهیلات تجاری‌سازی محصولات و خدمات فاوا 	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات

۳-۸ خدمات الگوی آموزش و فرهنگ‌سازی

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی " آموزش و فرهنگ‌سازی " منطبق است، در جدول ۳-۸ تشریح شده است.

جدول ۳-۸ نمونه خدمات منطبق با الگوی آموزش و فرهنگ‌سازی

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
وزارت صنعت، معدن و تجارت	<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری نمایشگاه‌های عرضه مستقیم کالا
سازمان توسعه تجارت ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مشاوره تجاری به صادرکنندگان • ارائه خدمات آموزشی، تخصصی و تجاری
وزارت جهاد کشاورزی	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزها و پروانه‌های امور دامپروری <ul style="list-style-type: none"> ○ امور دامداری‌های روستایی، عشایری و غیرصنعتی <ul style="list-style-type: none"> ▪ آموزش و ترویج دامداری • ارائه خدمات حمایتی امور دامپروری به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ آموزش و نظارت برفعالیت مأمورین شبکه تلقیح مصنوعی <ul style="list-style-type: none"> ▪ آموزش مأمورین شبکه تلقیح مصنوعی • ارائه خدمات حمایتی باغبانی به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی بهره‌برداران باغبانی کشور • ارائه خدمات حمایتی آب و خاک به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ مطالعه و اجرای عملیات زیربنایی آب و خاک
سازمان نظام دامپزشکی جمهوری اسلامی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی و نشست‌های علمی
سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	<ul style="list-style-type: none"> • سامان‌دهی جوامع محلی و تشکل‌های مردمی برای اجرای برنامه‌های منابع طبیعی، آبخیزداری و اقدامات ترویجی <ul style="list-style-type: none"> ○ تهیه و تدوین محتوای آموزشی حوزه منابع طبیعی و آبخیزداری ○ آموزش همیاران طبیعت (حوزه منابع طبیعی و آبخیزداری) دانش‌آموزی ○ توسعه و ترویج فرهنگ منابع طبیعی (فیلم، نشریه‌ها، بروشور، پوستر، جشنواره، نمایشگاه و ..) ○ آموزش توسعه و حفظ منابع طبیعی و آبخیزداری به دهیاران و اعضای شوراهای اسلامی • برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی بهره‌برداران
سازمان امور عشایر	<ul style="list-style-type: none"> • سامان‌دهی به مدیریت کوچ

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
○ ارائه خدمات آموزشی، فرهنگی	ایران
● برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران
● برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی و ترویجی بهره‌برداران و اعضا	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی جمهوری اسلامی ایران
● نظارت بر مؤسسات سلامت ○ برگزاری سمینارها و کارگاه‌های آموزشی کشوری جهت توانمندسازی ارزیابان کشوری ○ اجرا و مشارکت در طرح‌ها و پروژه‌های تحقیقاتی به منظور ارتقای سلامت در سطح کشور ● آموزش‌های الکترونیکی در حوزه سلامت ● آموزش مستمر جامعه پزشکی ● برگزاری آزمون‌های علوم پزشکی ○ برگزاری آزمون‌ها ○ برگزاری آزمون دستیاری دندانپزشکی	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
● معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و صدور مجوز ○ ارائه خدمات مشاوره‌ای به سرمایه‌گذاران خارجی	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران
● سامان‌دهی و حمایت از مشاغل خانگی ○ پژوهش و تحقیق در مشاغل خانگی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
● ارائه خدمات مبتنی بر مراکز روزانه ○ ارائه خدمات آموزش توان‌بخشی به سالمندان، معلولان، بیماران روانی مزمن و افراد با اختلالات طیف اتیسم ○ هدایت شغلی ○ ارائه خدمات حرفه‌ای در کارگاه‌های تولیدی حمایتی ○ آموزش حرفه‌ای در مراکز غیردولتی به معلولین نیازمند مهارت‌آموزی ● ارائه خدمات مبتنی بر مراکز شبانه‌روزی ○ آموزش و اشاعه قرآن در خانه ویژه فرزندان ○ ارائه خدمات تربیتی ویژه کودکان و نوجوانان با مشکلات عاطفی-رفتاری در خانه‌های تربیتی ○ مداخله، مشاوره، درمان و توان‌بخشی بیماران روانی مزمن در مراکز شبانه‌روزی و شبانه‌روزی نیمه‌راهی ○ ارائه خدمات مشاوره روان‌شناختی، خانواده و ژنتیک به صورت حضوری، تلفنی و	سازمان بهزیستی کشور

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<p>اینترنتی</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه حمایت‌های روانی اجتماعی پس از بلا ○ ارائه خدمات حمایتی-آموزشی کودک و خانواده ● آگاه‌سازی آحاد مردم در خصوص پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات سلامت روان ○ ترویج رفتار مدنی ○ توانمندسازی اجتماع‌محور ○ برگزاری همایش ○ مصاحبه‌های تلویزیونی و رادیویی ○ تهیه فیلم در خصوص گروه هدف ○ ایجاد غرفه در راهپیمایی‌ها ○ توزیع پمفلت، بروشور ○ شرکت در نمایشگاه‌ها ○ آگاه‌سازی جامعه هدف از طریق برنامه توان‌بخشی مبتنی بر جامعه ○ پیشگیری از خشونت خانگی و آسیب‌های نوپدید(فضای مجازی) ● آموزش جامعه هدف و کارکنان شاغل در مراکز ● حمایت‌های موردی و مستمر (مالی و غیرمالی) <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری جشنواره فرهنگی ورزشی و اردوهای فرهنگی- <p>تفریحی فرزندان سازمان</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● برگزاری دوره‌های آموزشی مهارتی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مشاوره ● برگزاری آزمون‌های مهارتی و صدور گواهی‌نامه <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری آزمون ● برگزاری مسابقات ملی مهارت <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری المپیاد مهارت در سه سطح شهرستانی، استانی و ملی ● چاپ و نشر کتب آموزشی ● مشاوره آموزشی و هدایت شغلی 	<p>سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه نقشه و اطلاعات مکانی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه محصولات چاپی و کارتوگرافی 	<p>سازمان نقشه‌برداری کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● انجام پژوهش‌های کاربردی و مشاوره‌ای در حوزه نظام اداری <ul style="list-style-type: none"> ○ پژوهش‌های کاربردی ○ ارائه مشاوره‌های تخصصی برای سازمان‌ها و مؤسسات ● برگزاری دوره‌های آموزشی کارمندان دولت <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری دوره‌های حضوری ○ برگزاری دوره‌های غیرحضوری 	<p>مرکز آموزش مدیریت دولتی</p>

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • تأمین منابع و محتوای استاندارد دوره‌های آموزشی <ul style="list-style-type: none"> ○ شناسایی یا تالیف/تدوین منابع آموزشی ○ ارائه منابع آموزشی 	
<ul style="list-style-type: none"> • آموزش زندانیان (حرفه‌آموزی - کلاسیک) • ارائه خدمات حمایتی به زندانیان موجود، آزاد شده و خانواده‌های آن‌ها <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مشاوره‌ای 	سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور
<ul style="list-style-type: none"> • مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی کشور و حفاظت محیط زیست <ul style="list-style-type: none"> ○ مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی کشور در راستای توسعه پایدار سواحل <ul style="list-style-type: none"> ▪ آموزش به مدیران و کارشناسان استانی • آموزش، آزمون و صدور اسناد دریانوردی <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری آزمون‌ها و صدور اسناد دریانوردی ▪ برگزاری آزمون‌های دریانوردی 	سازمان بنادر و دریانوردی
<ul style="list-style-type: none"> • اجرای برنامه‌های ترویجی و فرهنگی و هنری <ul style="list-style-type: none"> ○ اجرای طرح‌ها و برنامه‌های دانشجویی ○ برگزاری المپیادهای دانشجویی ○ برگزاری همایش‌های علمی - دانشجویی • اجرای طرح‌های پژوهشی تقاضامحور • ارائه آموزش‌های تخصصی و مهارتی • افکارسنجی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مشاوره‌ای، افکارسنجی و اطلاع‌رسانی ○ فعالیت‌های انتشاراتی مطابق قوانین کشوری و ضوابط و مقررات جهاد دانشگاهی ○ برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی تخصصی در زمینه‌های افکارسنجی • توسعه برنامه‌های ترویج فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی <ul style="list-style-type: none"> ○ چاپ و انتشار کتب و نشریات علمی، فرهنگی، تخصصی و پایان‌نامه‌های برتر ○ برگزاری نمایشگاه‌ها و جشنواره‌های کتاب ○ ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی • تولید و ارائه خدمات و محصولات دانش‌بنیان • خبرگزاری و اطلاع‌رسانی <ul style="list-style-type: none"> ○ برگزاری کنفرانس‌ها، نشست‌ها، همایش‌ها و نمایشگاه‌های خبری و رسانه‌ای ○ انتشار روزنامه، کتاب، هفته‌نامه، ماهنامه، فصل‌نامه، سالنامه در گستره بومی، شهری، استانی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی ○ برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت آزاد فرهنگی و رسانه‌ای • تجاری‌سازی فناوری و مشارکت برای ایجاد زمینه‌های مناسب برای اشتغال دانش‌آموختگان <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مشاوره‌ای ○ ارائه آموزش‌های موردنیاز جهت اشتغال 	جهاد دانشگاهی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مشاوره و آموزش‌ها در حوزه علوم راهبردی به دستگاه‌های لشکری و کشوری ○ ارائه مشاوره به دستگاه‌های لشکری و کشوری 	دانشگاه عالی دفاع ملی
<ul style="list-style-type: none"> • گردآوری، پردازش و ارائه منابع اطلاعاتی در فرمت‌های دیجیتالی 	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
<ul style="list-style-type: none"> • توسعه بازار و ارائه مجوزهای صنایع دستی ○ توسعه بازار صنایع دستی و برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های صنایع دستی ▪ برگزاری نمایشگاه‌ها و بازارچه‌های صنایع دستی 	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات آموزشی به بازدیدکنندگان موزه‌های تاریخ طبیعی ○ ارائه خدمات آموزشی به بازدیدکنندگان ○ مشاوره و آموزش دانشجویان در راستای پایان‌نامه‌های مرتبط 	سازمان حفاظت محیط زیست
<ul style="list-style-type: none"> • فرهنگ‌سازی طرح نجات آب ویژه دانش‌آموزان ○ راهبری و آموزش شرکت‌های مشاور استانی ○ تهیه متون آموزشی استاندارد برای مقاطع مختلف تحصیلی و رابطان آموزشی 	شرکت مدیریت منابع آب ایران
<ul style="list-style-type: none"> • آموزش قرآن و شناسایی نیروهای مستعد • برگزاری مسابقات ملی و بین‌المللی قرآن کریم • برگزاری دوره‌های فرهنگی و آموزشی امامزادگان 	سازمان اوقاف و امور خیریه
<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری دوره‌های آموزشی و ارتقای ورزشی 	وزارت ورزش و جوانان
<ul style="list-style-type: none"> • امور پرورشی و تربیتی ○ برگزاری کلاس‌ها و دوره‌های مختلف علمی، آموزشی، هنری، عقیدتی، مذهبی، فرهنگی و اردوهای دانش‌آموزی ○ برگزاری مسابقات و جشنواره‌های علمی، فرهنگی، هنری • ارائه مشاوره‌های روانشناسی، بالینی، تربیتی و تحصیلی دانش‌آموزان ○ ارائه مشاوره‌های تحصیلی و شغلی ○ ارائه مشاوره‌های روانی و تربیتی • ارائه خدمات تربیت‌بدنی به دانش‌آموزان ○ آموزش رشته‌های ورزشی مختلف • مدیریت امور سلامت ○ ارائه خدمات آموزشی در حوزه سلامت برای اولیاء و دانش‌آموزان 	وزارت آموزش و پرورش
<ul style="list-style-type: none"> • تامین کتب درسی و مواد رسانه‌های آموزشی موردنیاز دانش‌آموزان ○ تالیف کتب درسی 	سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ تولید مواد رسانه‌های آموزشی ○ توزیع کتب و موارد رسانه‌های آموزشی 	
<ul style="list-style-type: none"> ● آموزش از راه دور ○ تامین رسانه‌های آموزشی برای دانش‌آموزان ● خدمات انجمن اولیا و مربیان ○ آموزش و مشاوره خانواده ○ برقراری تعامل و ارتباط بین مدیر، معلمان، دانش‌آموزان و اولیاء 	سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکت‌های مردمی
<ul style="list-style-type: none"> ● پشتیبانی و حمایت از فعالیتهای فرهنگی دانشجویان و اعضای هیات علمی ○ برگزاری جشنواره‌ها و مسابقات مانند جشنواره حرکت، مسابقات قرآنی ○ اطلاع‌رسانی اخبار فرهنگی و نشر اخبار خبرنگاران فرهنگی، کرسی‌های آزاداندیشی و اطلاع‌رسانی و ارائه مشاوره تلفنی درباره اعتیاد و پیشگیری ■ ارائه مشاوره تلفنی درباره اعتیاد و پیشگیری 	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه آموزش‌های تخصصی در حوزه فضایی ● ارائه منابع آموزشی در حوزه فضایی 	پژوهشگاه فضایی ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات پژوهشی در حوزه فاوا ● انجام پروژه و مشاوره در حوزه فاوا ○ مشاوره در حوزه فاوا 	دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه آموزش در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات ○ برگزاری همایش‌های آموزشی ● ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و توسعه‌ای 	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
<ul style="list-style-type: none"> ● درگاه‌های اطلاع‌رسانی دولت و زیرساخت دسترسی آزاد به اطلاعات 	سازمان فناوری اطلاعات ایران

۳-۹ خدمات الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌ها

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی "ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌ها" منطبق است، در جدول ۳-۹ تشریح شده است.

جدول ۳-۹ نمونه خدمات منطبق با الگوی ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌ها

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
وزارت جهاد کشاورزی	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزها و پروانه‌های امور دامپروری <ul style="list-style-type: none"> ○ امور دامداری‌های روستایی، عشایری و غیرصنعتی <ul style="list-style-type: none"> ▪ بهبود وضعیت بهداشتی دامداری‌ها ▪ بهسازی و نوسازی اماکن دامداری‌ها • ارائه خدمات حمایتی آب و خاک به بهره‌برداران <ul style="list-style-type: none"> ○ تجهیز و نوسازی اراضی زیر سدهای مخزنی و بندهای انحرافی مستقل ○ بازسازی و نوسازی قنوات ○ اجرای شبکه‌های فرعی آبیاری زهکشی ○ پوشش ژئوممبران استخرهای ذخیره آبی ○ اجرای طرح زهکشی زیرزمینی
سازمان امور اراضی کشور	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوز تغییر کاربری اراضی طرح‌های کشاورزی و غیرکشاورزی <ul style="list-style-type: none"> ○ حفاظت از اراضی ملی و دولتی
سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	<ul style="list-style-type: none"> • آبخیزداری، آبخوان‌داری و جلوگیری از فرسایش بر اثر سیل <ul style="list-style-type: none"> ○ آبخیزداری بیولوژیک ○ آبخیزداری بیومکانیک • بیابان‌زدایی • حفاظت و نگهداری از جنگل‌ها • شبکه کسب اطلاعات مردمی حفاظت از جنگل و مرتع و رسیدگی به آن <ul style="list-style-type: none"> ○ جلوگیری از تخریب و تصرف اراضی ملی ○ اطفاء حریق
سازمان امور عشایر ایران	<ul style="list-style-type: none"> • تأمین و توزیع سوخت فسیلی (نفت و گاز) <ul style="list-style-type: none"> ○ احداث جایگاه توزیع نفت ○ احداث جایگاه توزیع سیلندر گاز • سامان‌دهی به اسکان عشایر <ul style="list-style-type: none"> ○ تسطیح اراضی کشاورزی • سامان‌دهی به مدیریت کوچ <ul style="list-style-type: none"> ○ نگهداری راه

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
	<ul style="list-style-type: none"> ○ راه‌سازی ○ بهسازی چشمه ○ حفظ امنیت در استقرارگاه‌های بیلاقی و قشلاقی و ایل راه‌ها و مسیر کوچ
وزارت کشور	<ul style="list-style-type: none"> ● برگزاری انتخابات ○ تأمین امکانات و ملزومات برگزاری انتخابات
جهاد دانشگاهی	<ul style="list-style-type: none"> ● توسعه برنامه‌های ترویج فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی ○ ایجاد شبکه پخش و توزیع کتاب به‌صورت متمرکز
سازمان اوقاف و امور خیریه	<ul style="list-style-type: none"> ● نگهداری و بازسازی و احیاء موقوفات، امامزادگان و اماکن متبرکه
وزارت ورزش و جوانان	<ul style="list-style-type: none"> ● احداث، توسعه و نگهداری اماکن ورزشی ○ توسعه و نگهداری اماکن ورزشی
وزارت آموزش و پرورش	<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات تربیت‌بدنی به دانش‌آموزان ○ تأمین فضاها، اماکن و تجهیزات ورزشی و مدیریت بهره‌برداری از آن‌ها
سازمان مدارس غیردولتی، توسعه مشارکت‌های مردمی	<ul style="list-style-type: none"> ● آموزش از راه دور ○ ایجاد زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری موردنیاز
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	<ul style="list-style-type: none"> ● نظارت بر فضای طیف فرکانسی کشور ○ توسعه و تجهیز مراکز مانیتورینگ رادیویی در سطح کشور ● نظارت بر سرویس‌های پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ○ اجرای طرح‌ها و سیستم‌های نظارتی
سازمان فناوری اطلاعات ایران	<ul style="list-style-type: none"> ● استقرار درگاه ملی خدمات دولت هوشمند و بستر دولت همراه ● استعلامات و تبادل اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی ● کارپوشه ملی ایرانیان ● مدیریت و راهبری شبکه ملی اطلاعات ○ ارائه پست الکترونیک ملی ● راهبری فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ○ ایجاد زیرساخت‌های فنی و اجرایی دولت الکترونیکی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات امورگمرکی <ul style="list-style-type: none"> ○ بارگیری کالا ● ایجاد و نگهداشت زیرساخت‌های منطقه ویژه اقتصادی پیام ● ارائه خدمات فرودگاهی <ul style="list-style-type: none"> ○ تخلیه و بارگیری و هندلینگ ○ سوخت‌رسانی ○ خدمات ایمنی و آتش‌نشانی ○ پارک در آشیانه و فضای باز ○ اجاره فضا و ابنیه به شرکت‌های طرف قرارداد ● ارائه خدمات هوانوردی <ul style="list-style-type: none"> ○ نشست و برخاست ○ TOUCH & GO ○ هواشناسی ○ LIGHTING ○ تلکس (FLIGHT PLAN) ○ شبکه AFTN ○ تقرب به برج ○ ATC ○ High Approach 	<p>شرکت خدمات هوایی پیام</p>

۳-۱۰ خدمات اپراتور ارائه خدمت

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با الگوی " اپراتور ارائه خدمت " منطبق است، در جدول ۳-۱۰ تشریح شده است.

جدول ۳-۱۰ نمونه خدمات منطبق با الگوی اپراتور ارائه خدمت

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
وزارت جهاد کشاورزی	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مجوزها و پروانه‌های امور دامپروری ○ امور دامداری‌های روستایی، عشایری و غیرصنعتی <ul style="list-style-type: none"> ▪ بهبود تغذیه و اصلاح نژاد دامها ▪ بهبود کمی و کیفی فرآورده‌های دامی
سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	<ul style="list-style-type: none"> • تولید نهال و مدیریت نهالستان‌های دولتی <ul style="list-style-type: none"> ○ تولید نهال ○ امور نهالستان‌های دولتی • تهیه و تولید بذور مرتعی • اسکان جنگل‌نشینان شمال کشور در جوار روستاهای بزرگ‌تر <ul style="list-style-type: none"> ○ سامان‌دهی جنگل‌نشینان شمال کشور ○ خروج دام از جنگل
سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • سامان‌دهی خریدوفروش محصولات کشاورزی (خرید تضمینی و توافقی محصولات دامی، زراعی و باغی) ○ خریدوفروش تضمینی، توافقی و حمایتی محصولات کشاورزی
سازمان دامپزشکی کشور	<ul style="list-style-type: none"> • بررسی و پایش عوامل بیماری‌زا و درمان بیماری‌های دام <ul style="list-style-type: none"> ○ تشخیص بالینی و درمان بیماری‌های دام ○ مایه‌کوبی دامها
شرکت سرمایه‌گذاری‌های خارجی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • سرمایه‌گذاری در خارج از کشور
سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی	<ul style="list-style-type: none"> • فروش اموال تملیکی (از طریق مزایده)
سازمان بهزیستی کشور	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات مبتنی بر مراکز روزانه <ul style="list-style-type: none"> ○ بازپروری زنان و دختران آسیب‌دیده اجتماعی ○ مراقبت از کودکان خیابانی

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مراقبتی در خانه‌های امن ○ ارائه خدمات توان‌بخشی در منزل به معلولان ذهنی، معلولان جسمی حرکتی، سالمندان، افراد کم‌بینا و بیماران روانی مزمن ○ ارائه خدمات توان‌بخشی مبتنی بر خانواده ○ ارائه خدمات توان‌پزشکی ○ مراقبت از دختران در معرض آسیب‌های اجتماعی در خانه سلامت ● ارائه خدمات مبتنی بر مراکز شبانه‌روزی ○ ارائه خدمات ویژه مبتلایان به اختلال هویت جنسی ○ نگهداری و مراقبت معلولان ذهنی با معلولیت خفیف، افراد مجهول‌الهویه یا بی‌سرپرست در خانه‌های کوچک معلولان ذهنی (پناهگاهی) ○ نگهداری، مراقبت و توان‌بخشی معلولان ذهنی، معلولان جسمی حرکتی و سالمندان 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه اطلاعات نام‌های جغرافیایی ملی ○ فروش نقشه منتخب 	سازمان نقشه‌برداری کشور
<ul style="list-style-type: none"> ● ثبت فوت و حمل جنازه، ثبت موقت کشتی و امور عابرین غیرمجاز ○ حمل جنازه 	وزارت امور خارجه
<ul style="list-style-type: none"> ● مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی کشور و حفاظت محیط زیست ○ دریافت مواد زائد از کشتی‌ها ● جستجو نجات دریایی ● خدمات شناورها ○ سوخت‌رسانی به شناورها ○ آبرسانی به شناورها ▪ آبرسانی به کشتی‌های با پرچم ایرانی ▪ آبرسانی به کشتی‌های با پرچم خارجی ○ تخلیه و بارگیری کالا و کانتینر ▪ تخلیه شناور ▪ بارگیری شناور 	سازمان بنادر و دریانوردی
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه مشاوره و آموزش‌ها در حوزه علوم راهبردی به دستگاه‌های لشکری و کشوری ○ ارائه آموزش‌های الکترونیکی راهبردی به دستگاه‌های لشکری و کشوری 	دانشگاه عالی دفاع ملی
<ul style="list-style-type: none"> ● فروش و امانت دادن کتاب‌های ناشران به صورت دیجیتالی (اپلیکیشن موبایل) 	سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • ثبت و ارائه مجوزهای میراث فرهنگی <ul style="list-style-type: none"> ○ فروش بلیت اماکن فرهنگی - تاریخی ○ فروش، نقل و انتقال امانی، ورود و هدیه اشیاء تاریخی فرهنگی مجاز به سازمان ▪ ورود اشیا حاصل از کشف اتفاقی و پژوهش‌های باستان‌شناسی به سازمان ▪ فروش و هدیه اشیاء تاریخی فرهنگی به سازمان ▪ استرداد خارجی اشیاء تاریخی فرهنگی اعلام‌شده از طریق مراجع قانونی ▪ نقل و انتقال امانی اشیاء تاریخی فرهنگی ▪ نقل و انتقال قطعی اشیاء تاریخی فرهنگی ▪ نقل و انتقال امانی نمونه‌های مطالعاتی جهت انجام پژوهش ▪ نقل و انتقال قطعی نمونه‌های آزمایشگاهی به خارج از کشور 	<p>سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری</p>
<ul style="list-style-type: none"> • واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ واگذاری انشعاب آب ○ واگذاری انشعاب فاضلاب • خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ تغییر کاربری انشعاب ○ تغییر قطر انشعاب ○ تفکیک کنتور ○ تغییر مکان وسایل اندازه‌گیری ○ آزمایش کنتور ○ تعویض کنتور ○ نصب سیفون اضافی ○ قطع موقت وصل انشعاب ○ جمع‌آوری یا ادغام انشعاب ○ فروش آب تانکری 	<p>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اعزام کاروان‌های زیارتی • انتخاب و اعزام کارگزاران <ul style="list-style-type: none"> ○ اعزام کارگزاران • حمل و نقل زائرین • تأمین و توزیع اقلام تدارکاتی و تغذیه زائرین • برنامه‌ریزی، تأمین هتل و تخصیص زائرین 	<p>سازمان حج و زیارت</p>
<ul style="list-style-type: none"> • اجاره رقبات • جمع‌آوری هدایا و نذورات مردم 	<p>سازمان اوقاف و امور خیریه</p>

عنوان دستگاه	عنوان خدمت
وزارت آموزش و پرورش	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات مربوط به مدارس خاص <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات مربوط به مدارس تیزهوشان ○ ارائه خدمات مربوط به مدارس شاهد ○ ارائه خدمات مربوط به مدارس استثنائی ○ ارائه خدمات مربوط به مدارس خارج از کشور • ارائه خدمات تربیت بدنی به دانش آموزان <ul style="list-style-type: none"> ○ اعزام تیم‌های ورزشی دانش‌آموزان به مسابقات در رشته‌های مختلف
سازمان نهضت سوادآموزی	<ul style="list-style-type: none"> • خدمات سوادآموزی <ul style="list-style-type: none"> ○ آموزش به بازماندگان از تحصیل
سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	<ul style="list-style-type: none"> • تأمین فضاهای آموزشی، پرورشی، ورزشی مدارس واحدهای سازمانی <ul style="list-style-type: none"> ○ برنامه‌ریزی توسعه فضاها ○ طراحی و اجرای طرح‌های عمرانی ○ تأمین تجهیزات مدارس واحدهای سازمانی ○ مدیریت بهره‌برداری از فضاها و تجهیزات
سازمان فضایی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • اجاره دادن ظرفیت پهنای باند ماهواره‌ای • فروش داده‌های ماهواره‌ای سنجش از راه دور
شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه صندوق پست الکترونیک • پست سفارشی • ارائه تمبر یادبود، شخصی و تبلیغاتی • پست ویژه • پست پیشتاز • پست عادی • پست یافته • ارائه کد پستی و نشانی استاندارد
پژوهشگاه فضایی ایران	<ul style="list-style-type: none"> • تست آزمایشگاهی تجهیزات مرتبط با حوزه فضایی
دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات آموزشی و تربیت نیروی انسانی در حوزه فاوا <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه دوره‌های آموزشی بلندمدت و کوتاه‌مدت • انجام پروژه و مشاوره در حوزه فاوا <ul style="list-style-type: none"> ○ اجرای پروژه‌های حوزه فاوا
پژوهشگاه ارتباطات	<ul style="list-style-type: none"> • ارائه خدمات آزمایشگاهی و ارزیابی محصولات و خدمات فاوا <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه خدمات آزمایشگاهی تأیید نمونه حوزه فاوا

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
○ ارائه خدمات آزمایشگاه‌های تخصصی و تحقیقاتی حوزه فاوا	و فناوری اطلاعات
● امداد و هماهنگی عملیات رایانه‌ای	سازمان فناوری اطلاعات ایران
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه خدمات خرد بانکداری روستایی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه کلیه خدمات بانکی ریالی و ارزی مصوب بانک مرکزی در دفاتر خدمات شهری و روستایی ● ارائه خدمات نظام پرداخت و دریافت <ul style="list-style-type: none"> ○ موبایل بانک ○ اینترنت بانک ○ ارائه تسهیلات بانکی ریالی ○ تلفن بانک ○ صدور کارت هدیه، بن کارت و کارت خودپرداز ○ ارائه ضمانت‌های بانکی ریالی ○ وب کیوسک و دستگاه خودپرداز ○ قبول وصول چک ○ ارائه خدمت حوالجات الکترونیکی (ساتنا و پایا) ○ افتتاح انواع حساب‌های ریالی ● ارائه خدمات تسهیلات و تعهدات بانکی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور انواع ضمانت‌نامه ریالی ○ گشایش اعتبار اسنادی ارزی ○ تخصیص خطوط اعتباری تسهیلات کوتاه‌مدت ارزی (ریفاینانس) ○ قبول وصول چک ارزی ○ افتتاح حساب‌های ارزی (پس‌انداز و جاری) ○ وصول بروات اسنادی ارزی ○ دریافت و ارسال حواله‌های ارزی از طریق بانک‌های داخل و خارج ● عاملیت فروش و ارائه محصولات و خدمات اشخاص حقوقی به روستائیان ● عاملیت بانکی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و شرکت‌های تابعه <ul style="list-style-type: none"> ○ موبایل بانک ○ اینترنت بانک ○ ارائه تسهیلات بانکی ریالی ○ دریافت و ارسال حواله‌های ارزی ○ تلفن بانک ○ صدور کارت هدیه، بن کارت و کارت خودپرداز ○ ارائه ضمانت‌های بانکی ریالی 	پست بانک ایران

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> ○ قبول وصول چک ارزی ○ وب کیوسک و دستگاه خودپرداز ○ وصول بروات اسنادی ارزی ○ خطوط اعتباری ○ ارائه خدمت حوالجات الکترونیکی (ساتنا و پایا) ○ افتتاح انواع حساب‌های ریالی و ارزی ○ گشایش اعتبار اسنادی ارزی 	
<ul style="list-style-type: none"> ● ارائه سرویس FX ● ارائه خدمات جانبی (فضا، دکل، آنتن، پاور و جاده دسترسی) ● ارائه سرویس MPLS بین‌الملل ● ارائه سرویس PTP (بین‌شهری، بین‌استانی و بین‌الملل) ● ارائه سرویس ابر TDM ● ارائه سرویس ترانزیت بین‌الملل (مرز به مرز) ● ارائه سرویس تلگراف و تلکس شهری و بین‌شهری ● ارائه سرویس کانال‌های نظامی (HL) ● تأمین و توزیع پهنای باند (اینترنت، اینترنت و MPLS و Peering) 	<p>شرکت ارتباطات زیرساخت</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● اجاره زمین و مستحقات منطقه ویژه اقتصادی پیام 	<p>شرکت خدمات هوایی پیام</p>

۱۱-۳ خدمات غیر منطبق بر الگوهای ده‌گانه

نمونه خدمات موجود شناسایی شده در دستگاه‌های اجرایی که با ده الگوی قبل منطبق نیستند، در جدول ۱۱-۳ تشریح شده است.

جدول ۱۱-۳ نمونه خدمات غیر منطبق بر الگوهای ده‌گانه

عنوان خدمت	عنوان دستگاه
<ul style="list-style-type: none"> • سفارش چاپ و توزیع انواع اوراق بهادار و قبوض کنترل ○ سفارش چاپ اوراق بهادار و قبوض کنترل ○ توزیع اوراق بهادار و قبوض کنترل • پرداخت اعتبارات اختصاصی دستگاه‌های اجرایی • پرداخت اعتبارات تملک دارایی‌های سرمایه‌ای • پرداخت حقوق کارکنان دولت • دریافت و پرداخت سپرده دستگاه‌های اجرایی • پرداخت حق الکشف کالا و ارز و استرداد وجوه اشتباه واریزی ○ پرداخت حق الکشف کالا و ارز ○ استرداد وجوه اشتباه واریزی • پرداخت اعتبارات هزینه‌ای (سایر) • وصول سود سهام دولت 	وزارت امور اقتصادی و دارایی
<ul style="list-style-type: none"> • معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری و صدور مجوز ○ ارائه طرح سرمایه‌گذاری به هیات سرمایه‌گذاری خارجی جهت تصویب 	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران
<ul style="list-style-type: none"> • رسیدگی به درخواست‌های عابری غیرمجاز 	وزارت امور خارجه
<ul style="list-style-type: none"> • صدور مجوز فعالیت‌های تنوع زیستی ○ پرداخت خسارت ناشی از حملات جانوران زیانکار 	سازمان حفاظت محیط زیست
<ul style="list-style-type: none"> • پرداخت اسناد پزشکی به مؤسسات درمانی • پرداخت هزینه‌های درمان روستائیان به دانشگاه‌های علوم پزشکی • دریافت حق بیمه از بیمه‌گزاران دستگاه‌های دولتی 	سازمان بیمه سلامت ایران
<ul style="list-style-type: none"> • امور بازنشستگی ○ پرداخت حقوق بازنشستگان و موظفین ○ قطع حقوق بازنشستگی وظیفه ○ دریافت کسور مشترکین صندوق 	صندوق بازنشستگی کشوری

<ul style="list-style-type: none"> ○ انتقال و استرداد کسور <ul style="list-style-type: none"> ▪ انتقال حق بیمه ▪ استرداد کسور مزاد بر سی سال ▪ استرداد کسور اضافه و اشتباه واریزی ▪ استرداد و انتقال کسور بازنشستگی ○ برقراری حقوق <ul style="list-style-type: none"> ▪ برقراری حقوق بازنشستگی (خویش فرمائی) ▪ برقراری حقوق بازنشستگی عادی ▪ برقراری حقوق وظیفه بازنشسته متوفی ▪ برقراری مجدد حقوق بازنشستگی وظیفه 	
<ul style="list-style-type: none"> • حمایت و نظارت بر فدراسیون‌ها، هیئت‌ها و مراکز تابعه ورزشی <ul style="list-style-type: none"> ○ توزیع اعتبارات هیئت‌های ورزشی 	وزارت ورزش و جوانان
<ul style="list-style-type: none"> • تجاری‌سازی فناوری و مشارکت برای ایجاد زمینه‌های مناسب برای اشتغال دانش‌آموختگان <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه طرح‌های اشتغال‌زایی به دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط 	جهاد دانشگاهی
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب <ul style="list-style-type: none"> ○ پرداخت الکترونیکی صورتحساب 	شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
<ul style="list-style-type: none"> • تأمین فضاهای آموزشی، پرورشی، ورزشی مدارس واحدهای سازمانی <ul style="list-style-type: none"> ○ جذب مشارکت‌های مردمی 	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور
<ul style="list-style-type: none"> • صدور پروانه/مجوز خدمات رادیویی و مدیریت درآمدهای مربوطه <ul style="list-style-type: none"> ○ دریافت درآمدهای حق پردازش و حق استفاده از فرکانس 	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی