

## توافقنامه سطح خدمات " حمایت و نظارت کارگاه های تولید صنایع دستی "

۱- مقدمه

### حمایت و نظارت کارگاه های تولید صنایع دستی ( ۱۳۰۴۱۳۷۴۰۰۰ )

#### زیر خدمات درجه بندی و ارائه گواهی کیفیت کارگاه های تولیدات صنایع دستی (۱۳۰۴۱۳۷۴۱۰۲)

درجه بندی و ارائه گواهی کیفیت کارگاه های تولیدات صنایع دستی، جزو خدمات اصلی معاونت صنایع دستی است. در این راستا اداره کل کلیه خدمات را بصورت الکترونیکی انجام می دهد. لذا صنعتگران و مخاطبان با مراجعه به میز خدمت خدمات الکترونیک و انتخاب شمایل مربوطه اقدام به ثبت درخواست مینمایند. فایل راهنمای خدمات، تاریخچه و شناسنامه خدمات قابل روئین و بارگذاری توسط مخاطبان است. بعد ثبت درخواست با استفاده از کد رهگیری صنعتگران وضعیت خدمت مربوطه توسط صنعتگران قابل رهگیری لحظه ای می باشد.

#### ۲- هدف

هدف از توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه خدمت دارای کیفیت توسط معاونت هنرهای سنتی و صنایع دستی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان قزوین، کیفیت نظارت بر اموال مجموعه داران و دستگاه های اجرایی، برای مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرایی و علاقه مندان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

#### ۳- مسئولیت

مسئولیت این بخش، قوانین و مقرراتی را که خدمات ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت، توسط معاونت صنایع دستی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان قزوین اجازه می دهد، مستند کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد. معاونت صنایع دستی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی قزوین موافقت می کند که خدمت به ترتیب زیر ارائه شود:

درجه بندی با توجه به دستور ستاد انجام می شود. اطلاع رسانی به متقاضیان داده می شود. ثبت نام متقاضی از طریق سامانه صورت می گیرد. ( این بخش توسط ستاد در حال بارگذاری است). پس از هماهنگی و حضور جهت بازدید در کارگاه فرم ها تکمیل و مستندات برای ستاد ارسال می گردد. پس از بررسی مستندات توسط ستاد نتیجه اعلام و در صورت تایید گواهی درجه بندی صادر و برای امضا مدیر کل استان و الصاق هولوگرام ارسال می گردد. سپس اطلاع رسانی به متقاضی جهت دریافت گواهی صورت می گیرد.

#### ۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی با مراجعه به میز خدمت الکترونیک و سامانه مرتبط، این خدمت را دریافت می‌کند. این خدمت به صورت سالیانه قابل ارائه است. در صورت بروز مشکل یا تناقض، در اسرع وقت موضوع به کارشناس مجموعه استان اطلاع‌رسانی شود تا از طریق مقتضی بررسی گردد.

#### ۵- هزینه ها و پرداختها

این خدمت رایگان است.

#### ۶- دوره عملکرد

دوره عملکرد این بخش دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند. این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۹۹/۱۲/۳۰ و تحت امضای (آقای علیرضا خزائلی) اعتبار دارد. این توافقنامه سطح خدمت، حداکثر تا [یکسال] یعنی زمانی که اصلاح جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان، به امضاء برسد، اعتبار دارد. برای خدمات (G2B) در پایان بازه زمانی، یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

#### ۷- خاتمه توافقنامه

دستگاه اجرایی موظف است در بازه زمانی تعیین شده از سوی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان قزوین به تعهدات خویش در قبال این توافقنامه عمل کند. در صورت بروز سایر موارد (غیر از آنچه در توافقنامه ذکر شده) برای بررسی به کارشناس مربوط در اداره کل، اطلاع‌رسانی گردد.

**بدینوسیله توافق نامه سطح خدمات پرتال سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری موارد زیر را به اطلاع می‌رساند:**

۱. فرم های الکترونیکی ارتباطی در صفحه اصلی وب سایت و در میز خدمت موجود بوده و می توانید با مراجعه به این قسمت، فرمهای مذکور را ارسال فرمایید. بدیهی است پس از بررسی توسط مراجع مذکور، پاسخ به آدرس شما ارسال خواهد شد.
۲. در قسمت «ارتباط با ما» علاوه بر ارائه اطلاعات تماس مدیران اداره کل اطلاعات تماس کارشناسان و شماره مستقیم آنها جهت رفاه حال ارباب رجوعان قرار داده شده است.
۳. به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده، به متقاضی اعلام و در صورت لزوم درخواست مراجعه حضوری گردد.
۴. تارنمای سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری به صورت تمام وقت در دسترس بوده و در صورت بروز هر گونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی می گردد.
۵. اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرمهای الکترونیکی، در اختیار عموم قرار نمی گیرد.

۶. زمان خروج از دسترس تارنمای سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری تمامی تغییرات و بروزرسانی‌های تارنمای سازمان بدون خارج شدن تارنما از دسترس خواهد بود ولی در صورت نیاز این کار در پایان روزهای جمعه انجام خواهد شد
۷. جهت سهولت در دانلود اطلاعات از روی سایت لطفا نرم افزار دائلود منیجر بر روی سیستم خود نصب نمایید.

**علیرضا خزانلی**  
**مدیر کل**