

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

### ۱- مقدمه

حمایت و نظارت کارگاه های تولید صنایع دستی ( ۱۳۰۴۱۳۷۴۰۰۰ )

زیر خدمات صدور و تمدید پروانه تولید کارگاهی صنایع دستی، صدور و تمدید جواز تاسیس کارگاه صنایع دستی (۱۳۰۴۱۳۷۴۱۰۶) و (۱۳۰۴۱۳۷۴۱۰۰)

صدور و تمدید پروانه تولید کارگاهی صنایع دستی، صدور و تمدید جواز تاسیس کارگاه 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 روئیت 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

• این بخش، قوانین و مقرراتی را که توسط معاونت صنایع دستی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی قزوین در خصوص خدمت مذکور دارد مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان میشود 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:

صدور مجوز: مراجعه متقاضیان به سامانه هوشمند صنایع دستی ( <http://my.mcth.ir> ) بصورت شخصی و یا از طریق دفاتر پیشخوان دولت - ثبت نام از متقاضی و تکمیل فرمهای مربوطه توسط ایشان طبق راهنمای موجود - ذخیره اطلاعات در سامانه توسط متقاضی و دریافت کد رهگیری - اطلاع رسانی به متقاضی در هر مرحله ، تا زمان دریافت مجوز - قرار گرفتن پرونده متقاضی در کارتابل معاونت صنایع دستی استان متبوعه براساس حوزه فعالیت متقاضی - مشاهده و ارجاع پرونده از طریق معاونت استان به کارشناس مربوطه - بررسی پرونده توسط کارشناس

فنی استان - در صورت تأیید مدارک و پرونده ، تعیین بازه زمانی جهت بازدید و اطلاع رسانی زمان آن به متقاضی - در صورت عدم تأیید مدارک ، عودت پرونده به کار تابل متقاضی و اعلام دلایل برگشت ( نقص پرونده ، رد پرونده و ....) جهت اطلاع و یا رفع نواقص موجود- در صورت تأیید مدارک متقاضی، اعلام بازه زمانی جهت بازدید از کارگاه و محل فعالیت متقاضی - ثبت و اعلام نتایج بازدید- در صورت تأیید فعالیت متقاضی ، چاپ مجوز و ارسال آن جهت امضاء معاون و مدیر کل استان- الحاق هولوگرام بر مجوزهای صادر شده - اطلاع رسانی و تحویل مجوز به متقاضی

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

متقاضی با مراجعه به میز خدمت الکترونیک و سامانه مرتبط ، این خدمت را دریافت می کند. این خدمت به صورت سالیانه قابل ارائه است. در صورت بروز مشکل یا تناقض، در اسرع وقت موضوع به کارشناس مجموعه استان اطلاع رسانی 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 می کند. 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، اطلاع رسانی گردد.

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

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 دانلود منیجر بر روی سیستم خود نصب نمایید.

**علیرضا خزانلی**  
**مدیر کل**