

## توافقنامه سطح خدمات " حمایت و نظارت تولیدات انفرادی صنایع دستی "

### ۱- مقدمه

#### حمایت و نظارت تولیدات انفرادی صنایع دستی ۱۳۰۴۱۳۷۶۰۰۰ زیر خدمات (۱۳۰۴۱۳۷۶۱۰۱)

صدور و تمدید پروانه تولید انفرادی هنرمندان و صنعتگران صنایع دستی، در این راستا اداره کل کلیه خدمات را بصورت الکترونیکی انجام می‌دهد. لذا صنعتگران و مخاطبان با مراجعه به میز خدمت خدمات الکترونیکی و انتخاب شمایل مربوطه اقدام به ثبت درخواست مینمایند. فایل راهنمای خدمات، تاریخچه و شناسنامه خدمات قابل روئت 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 دستگاه‌های اجرایی، برای مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی و علاقه‌مندان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

### 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 می‌دهد، مستند می‌کند. 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 می‌کند که خدمت به ترتیب زیر ارائه شود:

مراجعه متقاضیان به سامانه هوشمند صنایع دستی ( [my.mcth.ir](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 بر اساس 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 کارتابل 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 مدیرکل 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 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 خزائلی**  
**مدیر کل**