

## توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمت " پاسخ به استعلام درخصوص اموال غیر منقول "

#### ۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.

اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده، نحوه گزارش دهی و بازبینی مشخص شود.

ثبت کلیه اسناد تک برگ و دفترچه ای دولتی مربوط به دستگاه های اجرایی و جایگذاری و نگهداری در مخزن اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان

#### ۲. هدف این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می کند.

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه ثبت و نگهداری اموال دولتی که شامل اسناد تک برگ و دفترچه ای می باشد. به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده
- اسکن تمامی سندهای تک برگ دولتی و دفترچه ای به منظور ارائه خدمت به دستگاه اجرایی

#### ۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه

- ایجاد امنیت در مخزن نگهداری اسناد دولتی به علت مهم و با ارزش بودن اسناد تک برگ و دفترچه ای
- ایجاد سیستم اطفاء حریق جهت جلوگیری از آتش سوزی اسناد در مخزن
- پیگیری مستند سازی و تعیین بهره بردار اسناد مربوط به دستگاهها بر اساس آیین نامه مستند ستزی و تعیین بهره بردار اموال غیر منقول دستگاه اجرایی شماره ۴۱۰۲۸/ت/۲۷۴۹۴ هـ مورخ ۱۳۸۲/۷/۲۳ و ماده ۱ و ۳۲ و تبصره های آن و بخشنامه تامین اعتبار مورد نیاز برای صدور اسناد مالکیت اموال غیر منقول دستگاههای اجرایی به شماره ۷۴۷۶

مورخ ۱۳۸۳/۲/۲۱

- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی
- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند .
- شرایط و استثنایها، مشخص شوند .
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود .

متن نمونه

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید .
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان موظف پیگیری نماید.

#### • ۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست الف مشخص شوند.

دوره عملکرد این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می کند

متن نمونه:

- در ثبت و نگهداری اسناد تک برگی دولتی هزینه های که می شود اشاره نمود :
- نصب دستگاه سیستم اتفاء حریق برای جلوگیری از آتش سوزی احتمالی
- خرید کمد یا ریل های گردان برای نگهداری اسناد تک برگی دولتی
- خرید قوطی ها برای نگهداری اسناد تک برگی دولتی

#### ۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت نامه سطح خدمت شرح داده می شود.

درفرآیند بارگذاری اسناد ابتدا سند باید به نام همان دستگاه زده شود و بعد اسناد تک برگی از طریق اداره پست به این اداره کل ارسال می گردد و وظیفه این دستگاه حفظ و نگهداری اسناد تک برگی دولتی و دفترچه ای و ارسال اسناد دفترچه ای به سازمان ثبت اسناد و املاک جهت ایجاد سند تک برگی دولتی به رنگ بنفش آن دستگاه