

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

| | |
|--|--|
| ۲- شناسه خدمت: (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) | ۱- عنوان خدمت: نظارت بر خدمات ارتباطی، فناوری اطلاعات و پستی |
| نام دستگاه اجرایی: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات | |
| ۳- ارائه دهنده خدمت | |
| شرح خدمت با توجه به بندهای ۶ و ۷ ماده ۶ اساسنامه سازمان، نظارت بر عملکرد دارندگان پروانه ها در چارچوب مفاد پروانه های صادره و حمایت از حقوق کلیه ذینفعان بر عهده این سازمان می باشد. همچنین به منظور افزایش رضایت و حفظ حقوق کاربران نهایی و رعایت SLA توسط دارندگان پروانه سرویس های ارتباطی و فناوری اطلاعات ارائه می شود. | |
| نوع خدمت ■ مت به شهروندان (GTC) ■ مت به کسب و کار (GTB) ■ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG) | عامه مردم، دارندگان پروانه سرویس های ارتباطی و فناوری اطلاعات، دولت، صاحبان صنایع حوزه ICT |
| ۴- مشخصات خدمت | |
| ماهیت خدمت ■ حاکمیتی ■ تصدی گری <input type="checkbox"/> | |
| سطح خدمت ■ ملی ■ منطقه ای <input type="checkbox"/> | |
| رویداد مرتبط با: ■ تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> لایمت <input type="checkbox"/> لیاقت <input type="checkbox"/> ب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثابت مالکیت <input type="checkbox"/> | |
| ■ تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> آرک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> اوقات <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/> نظارت و پایش | |
| نحوه آغاز خدمت ■ تقاضای گیرنده خدمت ■ فرارسیدن زمانی مشخص ■ رخداد رویدادی مشخص ■ تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ... | |
| مدارک لازم برای انجام خدمت ✓ فرم های نظارتی و ارزیابی ✓ فرم های درخواست | |
| قوانین و مقررات بالادستی ✓ اساسنامه سازمان ✓ مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات | |
| ۵- جزئیات خدمت | |
| آمار تعداد خدمت گیرندگان آحاد مردم، دارندگان پروانه و دولت <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمانارایه خدمت: از ۳ تا ۳۰ روز متناسب با مصادیق شکایت | |
| تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه مستمر در ماه فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/> | |
| تعدادبار مراجعه حضوری ضرورتی ندارد. | |
| هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> | |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت | |
| آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن پورتال سازمان - خدمات الکترونیک - ثبت و پاسخگویی به شکایات (۱۹۵) نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه پاسخگویی به شکایات (۱۹۵) | |
| مراحل خدمت نوع ارائه ■ الکترونیکی ■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس پیام کو <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/> | |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت | |

۱. نظارت و اعمال مقررات در بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲. توسعه و نظارت بر خدمات عمومی اجباری فاوا (USO)
۳. دریافت و رسیدگی به شکایات کاربران نهایی حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات
۴. ارزیابی و رتبه بندی دارندگان پروانه های ارائه خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



| | | | |
|--|--|-------------------------|---|
| <p>واحد مربوط: دفتر برنامه، بودجه، فناوری و تحول اداری</p> | <p>پست الکترونیک: salmanizadeh@cra.ir</p> | <p>تلفن: ۰۱۱۶۶۶۲۶۸۹</p> | <p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: عباس سلمانی زاده</p> |
|--|--|-------------------------|---|