

## بیانیه توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمت صدور گواهینامه مهارت

#### مقدمه:

بدینوسیله توافقنامه سطح خدمت وب سایت اداره کل آموزش فنی و حرفه ای مازندران به آگاهی مراجعین محترم می رسد : کلیه خدمات شناسه دار این دستگاه از طریق لینک میز خدمت الکترونیکی در وب سایت اداره کل قابل دسترس عموم می باشد . در این بخش کلیه خدمات با جزئیات کامل ( شرح خدمت ، فرآیند انجام کار ، شناسنامه خدمت ، هزینه ها و مدارک مورد نیاز و .... ) به صورت کامل بیان شده است.

#### هدف :

این بخش ، دالیل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می کند . هدف از توافقنامه سطح خدمت ، ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط اداره کل آموزش فنی و حرفه ای مازندران ، برای خدمت گیرندگان می باشد . این بیانیه ، سطح توافق دو جانبه در خصوص خدمات ، روش های نظارت و مسئولیت های این اداره کل را در صورت لزوم مشخص می کند .

#### مسئولیت ها :

این تارنما مجهز به امکان ثبت و پیگیری نظرات و پیشنهادات شما متقاضیان گرامی در مورد هر یک از خدمات از طریق مراجعه به بخش میز خدمت الکترونیکی ، منوی ارسال و پیشنهاد در مورد خدمت ، به صورت تمام وقت و در 7 روز هفته و 24 ساعت روز ، می باشد .

حوزه پاسخگویی میز خدمت برای اطلاع و راهنمایی مراجعین از خدمات های الکترونیکی و غیر الکترونیکی راه اندازی شده است . نظرات سازنده شما برای افزایش کیفیت ارائه خدمت و در صورت لزوم اصلاح فرآیند ها موثر خواهد بود در صورت امکان در نظر سنجی ما مشارکت فرمائید .

این بخش ، قوانین و مقرراتی را که به اداره کل آموزش فنی و حرفه ای مازندران اجازه می دهد 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.

کلیه فرایندهای مرتبط با خدمت از قبیل : شرح خدمت ، فرایند انجام کار ، قوانین و مقررات ، مدارک مورد نیاز ، هزینه ارائه خدمت و .... در میز خدمت الکترونیکی بیان شده است .

## **تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:**

این اداره کل مکلف است زیر ساخت و بستر ارتباطی مناسب جهت ارائه خدمات الکترونیکی به ارباب رجوع را فراهم آورد.

این اداره کل مکلف و ملزم است تا از انتشار اطلاعات کاربران و متقاضیان دریافت خدمت خودداری نماید.

متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه و یا به صورت حضوری به دستگاه ارائه نماید.

### **هزینه ها و پرداخت ها :**

توافقنامه مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با مبالغی که در میز خدمت الکترونیکی با عنوان هزینه ارائه خدمت برای هر خدمت بیان شده است ، می باشد .

دوره عملکرد :

دوره عملکرد خاصی برای اینگونه خدمات وجود نداشته و در واقع دوره دائمی می باشد ولیکن شیوه انجام خدمت از زمان ارسال بخشنامه و دستور العمل ها بوده و عطف به ما سبق نمی شود .

### **خاتمه توافقنامه :**

تنها در صورت تغییر در دستورالعمل ها و بخشنامه ها و شیوه انجام کار ، این تفاهم نامه خاتمه می یابد و تفاهم نامه جدیدی جایگزین می شود.