بیانیه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت تهیه استاندارد های آموزش 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. دراین 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 ، دلایل 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 مجهزبه امکان ثبت و پیگیری نظرات و پیشنهادات شما متقاضیان گرامی در مورد هریک 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 اطالع و راهنمایی مراجعین از خدمت 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 نظرسنجی 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 فرایند های 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 ودستگاه 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 اطالعات 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 هاوپرداخت 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 نمیشود.**

ق 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 .**