

بیانیه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت پرسش و پاسخ متداول

مقدمه :

بدینوسیله توافقنامه سطح خدمت وب سایت اداره کل آموزش فنی و حرفه ای گلستان به آگاهی مراجعین محترم می
رسد :

کلید خدمات شناسه دار این دستگاه از طریق لینک میز خدمت الکترونیکی در وب سایت اداره کل قابل دسترس عموم
می باشد. در این بخش کلید 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 گلستان ،
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 مجهره 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 ۷ روز
هفته و ۲۴ ساعت روز ، می باشد .

حوزه پاسخگویی میز خدمت برای اطلاع 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 گلستان 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 دستورالعمل 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 .