

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت " نحوه تاسیس کمیته های فنی متناظر "

1. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است. اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

هدف از تاسیس ساختار کمیته های فنی متناظر، فراهم کردن امکان مشارکت کارشناسان و نمایندگان دستگاههای اجرایی، سازمان ها و شرکتها از طیف فراگیر گروههای ذینفع و ذیربط کشور در تدوین استاندارد های بین المللی / منطقه ای می باشد.

کمیته های فنی متناظر، مطابق روش اجرایی تاسیس کمیته های فنی، شکل گرفته و رئیس و نایب رئیس و دبیر هر یک از کمیته ها مطابق روش اجرایی فوق از جامعه مشارکت‌کنندگان آن کمیته تعیین گردیده و فعالیت می‌نمایند. ساختار کمیته ها باید در حد امکان دارای ترکیبی متوازن از مشارکت کنندگان از طیف فراگیر گروه‌های ذینفع و ذیربط به شرح ذیل باشد: تولیدکنندگان، توزیع کنندگان، مصرف کنندگان، وزارتخانه ها و سازمان‌های دولتی ذیربط، مراکز تحقیقاتی و آزمایشگاهی، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، تشکلهای تخصصی، ارائه دهندگان خدمات مهندسی و مشاوره‌ای، صاحب‌نظران منفرد، مؤسسات ارزیابی انطباق، کارشناسان سازمان استاندارد.

در این خصوص روش اجرایی شماره 142/149/ر در دسترس می باشد.

وظایف اصلی کمیته های فنی و کمیته های فرعی عبارت است از:

- بررسی و اظهارنظر در مورد پیش‌نویس استانداردهای بین المللی در مراحل مختلف تدوین آن ها و پیشنهاد تدوین استاندارد بین المللی بر اساس مزیت های اقتصادی کشور
- تعیین ترکیب هیأت‌های اعزامی از میان اعضای فعال کمیته های فنی و فرعی جهت حضور در اجلاسهای بین المللی مرتبط
- همکاری در تدوین استاندارد های ملی مرتبط

جهت ارائه پیشنهاد تاسیس کمیته فنی متناظر، فرم پیشنهاد تاسیس باید توسط پیشنهاد دهنده تکمیل و برای دفتر مطالعات تطبیقی و مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی ارسال گردد. دفتر مذکور پس از بررسی های لازم، با همکاری پیشنهاد دهنده اقدام به برگزاری جلسات مربوطه و انتخاب هیات رئیسه می نماید.

2. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می‌کند.

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط دفتر مطالعات تطبیقی و مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی، کیفیت تحویل خدمت "تاسیس کمیته های فنی متناظر" برای کارشناسان و نمایندگان دستگاههای اجرایی، سازمان ها و شرکتها از طیف فراگیر گروههای ذینفع و ذیربط کشور مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

3. 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 می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

سازمان اداری و استخدامی موافقت می‌کند که خدمت به ترتیب زیر ارائه شود:
سازمان ملی استاندارد ایران دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های تاسیس کمیته های فنی متناظر با کمیته های سازمان های بین المللی استاندارد سازی است که سازمان ملی استاندارد ایران به نمایندگی از دولت جمهوری اسلامی ایران در آن عضویت دارد.

قوانین و مقررات ذیربط

- بند یک مصوبات یکصدویکمین اجلاس شورای عالی استاندارد مورخ 80/2/12 که در تاریخ 90/12/23 در جلسه کمیسیون امور زیر بنایی ، صنعت و محیط زیست مورد تجدید نظر قرار گرفت.
- بند 4 مصوبات یکصد و پنجمین اجلاس شورای عالی استاندارد مورخ 1383/11/14

مسئولیت های دفتر مطالعات تطبیقی و مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی:

- 1- بررسی و ارزیابی فرم تاسیس کمیته فنی متناظر که توسط پیشنهاد دهنده تکمیل و به دفتر ارائه شده است
 - 2- ارسال دعوت نامه برگزاری نشست تاسیس به افراد و گروههای ذینفع و ذیربط معرفی شده در فرم مربوطه (با همکاری پیشنهاد دهنده)
 - 3- درج آگهی فراخوان برگزاری نشست تاسیس، بر روی پورتال سازمان ملی استاندارد
 - 4- تهیه مدارک موردنیاز جهت برگزاری جلسه (با همکاری پیشنهاد دهنده)
 - 5- برگزاری نشست تاسیس و انتخابات (برگزاری انتخابات با اعلام داوطلبی افراد برای تصدی مسئولیت در کمیته فنی انجام می گردد.)
- 1-5 درج نام و مشخصات افراد حاضر در جلسه در فرم مربوطه

2-5 اخذ فرم عضویت و رزومه کاری اعضای حاضر در جلسه، بررسی و تأیید احراز صلاحیت عضویت در کمیته فنی متناظر

3-5 ارائه اطلاعاتی در خصوص ساختار و شرح وظایف سازمان بین المللی مرتبط، دلایل ایجاد کمیته فنی، شرح وظایف اعضاء و مسئولان کمیته توسط گروه هماهنگی مرتبط، همچنین ارائه اطلاعات تخصصی در خصوص کمیته فنی مورد نظر

4-5 توزیع فرم اعلام رای بر اساس فرمهای عضویت تأییدشده بین اعضاء

5-5 شمارش آراء و تعیین مسئولان کمیته بر اساس رای مکتسبه

6-5 اخذ فرم عضویت و رزومه کاری اعضای حاضر در جلسه، بررسی و تأیید احراز صلاحیت عضویت در کمیته

7-5 ارائه اطلاعاتی در خصوص ساختار و شرح وظایف سازمان بین المللی مرتبط، دلایل ایجاد کمیته فنی،

شرح وظایف اعضاء و مسئولان کمیته توسط گروه هماهنگی مرتبط، همچنین ارائه اطلاعات تخصصی در خصوص کمیته فنی مورد نظر

- 6- هماهنگی و نظارت بر امور فنی مرتبط با کمیته های فنی متناظر
- 7- تنظیم احکام مسئولان کمیته فنی جهت امضاء و صدور نهایی

مسئولیت های پیشنهاد دهندگان تاسیس کمیته فنی متناظر:

- 1- تکمیل فرم پیشنهاد تاسیس کمیته فنی متناظر، ارائه فرم تکمیل شده به دفتر مطالعات تطبیقی و شناسایی گروههای ذینفع و ذیربط

متن نمونه:

- [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:
- [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های حوزه مورد اشاره است].
- [مسئولیت ها را اینجا بنویسد]

4. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثناها، مشخص شوند.
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.
- پیشنهاد دهنده تاسیس کمیته فنی متناظر مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست / حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

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 به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ریال به متقاضی پرداخت نماید.
- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می شود.

5. 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 ج مشخص شوند.
- خدمت تاسیس کمیته فنی متناظر هزینه برای پیشنهاد دهنده در بر ندارد.

6. دوره عملکرد

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

کاربرد ندارد.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

7. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقتنامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.

کاربرد ندارد.