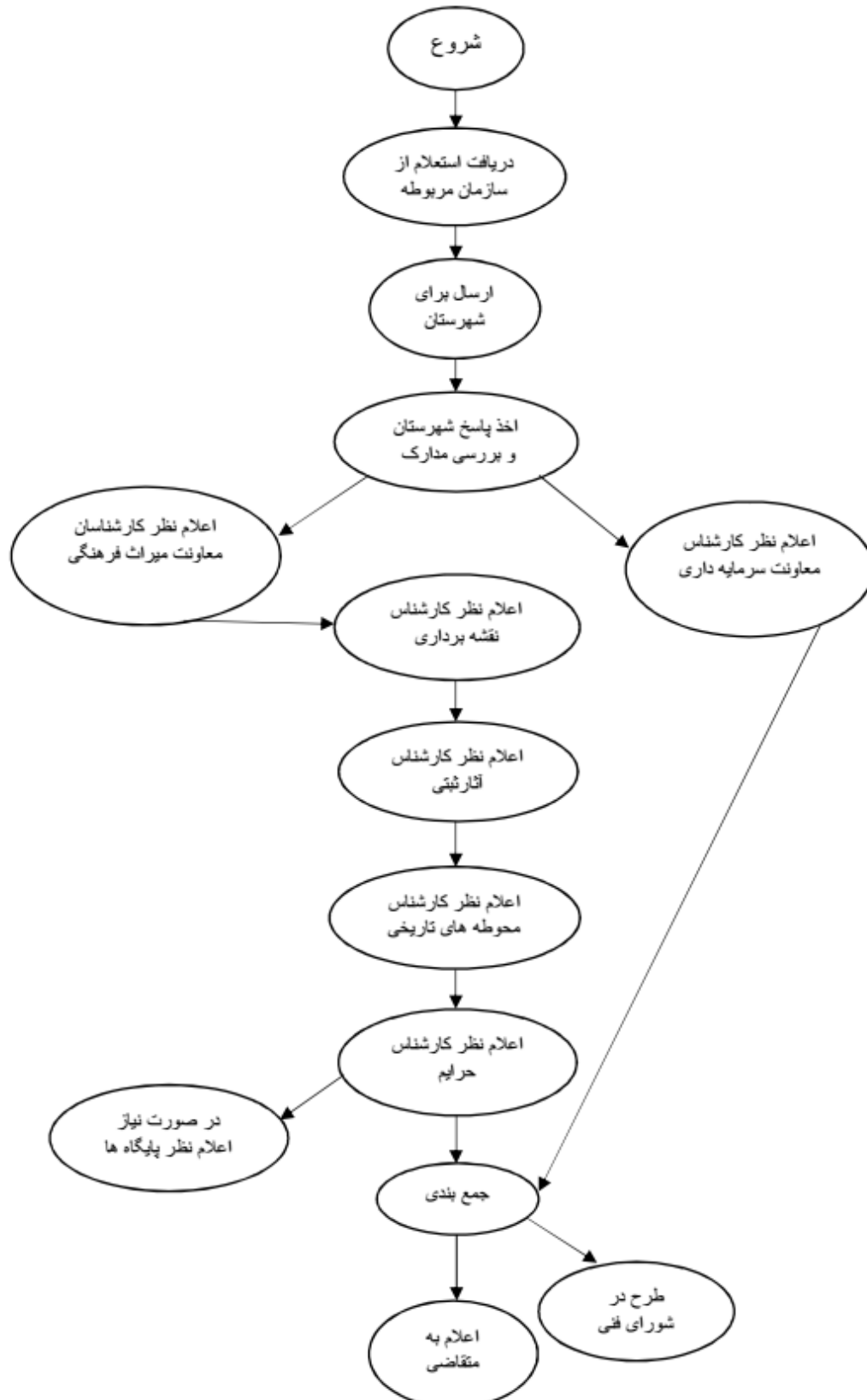




## توافقنامه سطح خدمت

" نظارت بر اموال مجموعه داران و دستگاه های اجرایی "

۱- مراحل انجام کار.



۲- مدارک مورد نیاز: نامه ی سازمان مربوطه به همراه مختصات رئوس ملک

۳- مدت زمان انجام هر خدمت. ۳ ماه

۴- هزینه های انجام هر خدمت. رایگان

۵- مدت زمان مجوز صادره. ۱ساله

۶- قوانین و مقررات مربوط به هر خدمت: بند ۱۱ قانون اساسنامه میراث، ماده ۳ آیین نامه اجرایی حفاظت از بند ج ماده ۱۶۶ قانون برنامه سوم. تنفیذی ماده ۱۱۵ قانون برنامه چهارم

۷- برنامه روزانه و ساعتی ارائه هر خدمت به صورت دقیق: حضوری ساعات ۷/۳۰-۱۴/۳۰

۸- نحوه ارائه هر خدمت و آدرس محل های فیزیکی یا الکترونیکی: حضوری

آدرس: مشهد - بلوار شهید صادقی - نیش شهید صادقی ۲۱ - پلاک ۱۱۵ - معاونت میراث فرهنگی ساختمان شماره ۲

۹- استعلام های مورد نیاز از سایر دستگاه ها برای هر خدمت و زمان پاسخ به آنها: ندارد

۱۰- پاسخ به سوالات متداول در خصوص خدمات و فرآیندهای آنها به صورت جامع:

۱. امضا کننده نهایی پاسخ استعلام چه کسی است؟ مدیرکل میراث فرهنگی

۲. پاسخ استعلام را چگونه دریافت کنیم؟ آیا نیاز به دریافت حضوری است؟ خیر. پاسخ استعلام از طریق اتوماسیون اداری به دستگاه درخواست کننده ارسال می شود.

۱۱- معرفی یک نفر مطلع و مشرف به هر خدمت و فرآیندهای آن و نحوه تماس با وی:

خانم اخوان (کارشناس میراث فرهنگی): ۰۵۱۳۷۱۱۱۶۹۰ داخلی ۳۰۱ - آقای قندهاری زاده (میز خدمت): ۰۵۱۳۷۱۱۱۶۹۲ داخلی ۲۱۰

۱۲- نحوه اعلام شکایت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان ارائه پاسخ به شکایت ارباب رجوع:

• نحوه شکایت: بازرسی و پاسخ به شکایت اداره کل

• رویه پیگیری: ثبت شکایت به صورت حضوری و غیرحضوری

• شماره تماس ها: ۰۵۱۳۷۲۸۵۳۹۰ - ۰۵۱۳۷۲۶۳۳۱۰ - داخلی ۱۱۵۷

• مدت زمان رسیدگی به شکایت: ۱۰ روز

۱۳- معرفی سایر مراجع نظارتی برای احقاق حق در صورت عدم ارائه پاسخ مناسب و شایسته به شکایت:

• سامانه سامد (رسیدگی به شکایات نهاد ریاست جمهوری)

• سامانه سازمان بازرسی کل کشور

۱۴- دوره عملکرد

• این توافقنامه سطح خدمت رایگان و تحت امضای مدیرکل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی خراسان رضوی تا یکسال اعتبار دارد و هر سال در صورت عدم تخلف واحد تمدید خواهد شد.

۱۵- خاتمه توافقنامه

چنانچه به تشخیص وزارتخانه و مدیرکل، ضرورت خاتمه بیانیه مد نظر قرار گرفت، با اطلاع قبلی موضوع خاتمه بیانیه اعلام میگردد.

سید جواد موسوی  
مدیرکل