



## توافقنامه سطح خدمت " رسیدگی به شکایات حوزه میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی "

### ۱. مقدمه

رسیدگی به شکایات حوزه میراث فرهنگی گردشگری و صنایع دستی در معاونت و ادارات مربوطه در کمیته های تخصصی انجام و نتایج آن به مخاطبان اعلام می گردد. شکایات رسیده به کمیته ممکن است از طریق سامانه های جامع مربوط و یا از طریق درخواست از طریق اتوماسیون اداری انجام گیرد ، لازم به توضیح است اتوماسیون اداری مربوطه قابل رویت از طریق الکترونیکی و اینترنت می باشد.

### ۲. هدف

-هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط معاونت میراث فرهنگی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی اردبیل، کیفیت نظارت بر اموال مجموعه داران و دستگاه های اجرایی، برای مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرایی و علاقه مندان 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.

### ۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که توسط معاونت سرمایه گذاری اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی اردبیل 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.

- معاونت سرمایه گذاری اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی اردبیل موافقت میکند که خدمت به ترتیب زیر ارائه شود:

### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

-متقاضی با مراجعه به میز خدمت الکترونیک و سامانه مرتبط، این خدمت را دریافت میکند.

- این خدمت به صورت سالیانه قابل ارائه است

- در صورت بروز مشکل یا تناقض، در اسرع وقت موضوع به کارشناس مجموعه داری استان

اطلاع داده شود تا از طریق مقتضی بررسی گردد.

#### **۵. هزینه ها و پرداختها**

این خدمت رایگان است.

#### **۶. دوره عملکرد**

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

-این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [یکسال] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد.

-در پایان بازه زمانی، یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

#### **۷. خاتمه توافقنامه**

-دستگاه اجرایی موظف است در بازه زمانی تعیین شده از سوی اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان به تعهدات خویش در قبال این توافقنامه عمل کند.

-در صورت بروز سایر موارد (غیر از آنچه در توافقنامه ذکر شده)، برای بررسی به کارشناس مربوط در اداره کل اطلاع رسانی گردد