



### توافق نامه سطح خدمت

## "آموزش غیرمستقیم فرهنگی، هنری، ادبی، علمی و دینی در مراکز فرهنگی و هنری کانون"

#### مقدمه:

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.

هدف از اجرای توافق نامه سطح خدمت " فرهنگی، هنری، ادبی، علمی و دینی در مراکز فرهنگی و هنری کانون" تسهیل در ارائه خدمات و کاهش زمان انجام فرآیند برای کلیه زیر خدمات ارائه شده در سایت کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان است.

خدمت، ماحصل مجموعه ای از فرآیندها است که در تعاملات بین مخاطبین و کارکنان دولت یا سیستم های ارائه کننده خدمت، برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد و منجر به خروجی می شود که برای ذینفعان یا ذینفعان ارزش افزوده ایجاد می کند. خدمت نظارت بر کیفیت ارائه خدمت و تولید کالا را دارد.

#### هدف:

هدف از این توافق نامه سطح خدمت، این است که حداقل سطوح کیفیت خدمات کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان و حق خدمت گیرندگان (ارباب رجوع) برای اخذ اعتبار، در صورت عدم دستیابی به سطح خدمات را تعیین نماید. که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، کیفیت تحویل خدمت؛ "آموزش غیر مستقیم فرهنگی، هنری، ادبی، علمی و دینی در مراکز فرهنگی و هنری کانون" برای مخاطبان مورد توافق قرار گیرد.

- این بیانیه، سطح توافق دوجانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

#### مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان اجازه می دهد خدمات ارائه شده در توافق نامه 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.

- کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان موافقت می کند که خدمت و یا پشتیبانی محصول به ترتیب زیر ارائه شود:



- کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه ارائه خدمت " آموزش غیرمستقیم فرهنگی، هنری و ادبی در مراکز فرهنگی هنری کانون " در مرکز مجازی " برای بخش دولت است که مستندات آن به شرح ذیل است:

#### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان:

- کانون مجازی در مقابل خدمت گیرندگان خود که متقاضیان شرکت کننده در کارگاه‌های مجازی هستند متعهد می‌شود؛

- تعداد جلسات هر کارگاه به همراه زمان دقیق برگزاری کارگاه در صفحه مرکز مجازی؛ با آدرس [kpf.ir/lms](http://kpf.ir/lms) اعلام می‌شود.

- در صورتی که دوره‌ای به حد نصاب نرسد هزینه کارگاه جهت شرکت در سایر دوره‌ها در کیف پول شما شارژ خواهد شد و در صورت درخواست واریز وجه، هزینه کلاس به حساب شما واریز خواهد شد.

- در صورتی که کارگاهی از سوی کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان لغو شود، کلاس جبرانی برگزار خواهد شد.

- تعطیلات رسمی کشور در تقویم آموزشی مرکز مجازی کانون لحاظ شده و در این روزها کلاس برگزار نخواهد شد.

#### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و در برابر دستگاه اجرایی کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان:

متقاضی دریافت مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه [kpf.ir/lms](http://kpf.ir/lms) به صورت مجازی به این دستگاه ارائه نماید.

- ثبت نام در دوره به منزله مطالعه‌ی توضیحات در شرایط ذکر شده در بخش توضیحات دوره و قبول آن‌ها است.

- اطلاعات ثبت شده، در زمان ثبت نام می بایست الزاماً، اطلاعات هنجروی دوره‌ها باشد. از آنجایی که این اطلاعات در اطلاع رسانی‌های بعدی مورد استفاده قرار خواهد گرفت در صحت وجود آن دقت نمایید.

- امکان حذف و جابجایی دوره تا یک روز پیش از پایان مهلت ثبت نام امکان پذیر است.

- برای ورود به کارگاه از به روز بودن مرورگرهای خود مطمئن شوید.

- رعایت موازین اسلامی در تمامی کارگاه‌ها الزامی می باشد.

- در صورت غیبت هنرجو در کارگاه کانون مسئولیتی جهت برگزاری کارگاه جبرانی نخواهد داشت.



- قبل از شروع کارگاه، اتصال اینترنت خود و کیفیت آن را بررسی کنید و بلافاصله پس از ورود، دسترسی دوربین و صدا را از قسمت تنظیمات سایت، فعال کنید. ویدیویی برای فعال سازی این دسترسی ها آماده شده است که می توانید در این قسمت مشاهده کنید.

- در هنگام فعال سازی دوربین در محلی مستقر شوید که پشت شما دیوار قرار گرفته باشد و چراغ، پنجره، تابلو عکس و ... در کادر دوربین نباشد.

- هنگام صحبت از کلاس جهت جلوگیری از اکو صدا حتما از هندزفری و یا هدست استفاده نمایید.

- از امکان گفتگو در راستای موضوع کلاس استفاده کنید و از صحبت های خارج از موضوع کلاس پرهیز نمایید. موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت / زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان به آدرس «راهنمایی- دریافت- خدمات <https://b2n.ir/356679>» وجود دارد.

در بخش راهنمای دریافت خدمت؛ 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.

#### هزینه و پرداختها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/ زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در این آدرس (دوره- های- استانی/ [kpf.ir](http://kpf.ir)) مشخص می شوند.

#### دوره عملکرد

- این توافق نامه سطح خدمت تا تاریخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۹ و تحت امضاء مدیرکل کانون مجازی اعتبار دارد.
- این توافق نامه سطح خدمت حداکثر تا یکسال یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
- در پایان تاریخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۹ یک توافق نامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضاء خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

فروهر معدنی  
مدیرکل آفرینش های فرهنگی