

## توافقنامه سطح خدمت

### « بازرسی و نظارت بر عملکرد دفاتر ثبت نام صدور گواهی الکترونیکی »

#### ۱- مقدمه

بازرسین مرکز میانی عملکرد نماینده را در ارایه خدمات ثبت نام و پردازش الکترونیکی اطلاعات با مفاد شیوه‌نامه، دستورالعمل اجرایی مرکز میانی عام و سایر مستندات مرتبط این حوزه، تطبیق داده و ممیزی می نماید. کلیه مستندات و قوانین در هنگام صدور مجوز و پس از آن توسط مرکز میانی عام به نمایندگان دفاتر ثبت نام ارائه خواهد شد.

#### ۲- هدف

بررسی تطابق عملکرد نمایندگی های دفتر ثبت نام با مستندات و دستورالعملهای مرکز صدور گواهی میانی عام.

#### ۳- مسئولیت

۱. ابتدا اطلاع رسانی و ابلاغ حکم بازرسی به بازرس و دفتر ثبت نام صورت می گیرد .
۲. سپس سوابق دفتر ثبت نام از نظر صحت عملکرد در فرایندهای صدور و ابطال گواهی، مدارک احراز هویت و پذیرش گواهی، به کارگیری کلیه مازول های سخت افزاری مورد تایید مرکز ریشه، گزارش های مالی، خدمات مشتری مداری و ... مورد بررسی قرار می گیرد.
۳. فرمهای ارزشیابی و چک لیستهای بازرسی توسط بازرس تکمیل می گردد .
۴. گزارش خلاصه بازرسی به همراه اسناد و مدارک تکمیل شده در فرایند بازرسی تهیه شده و به رئیس مرکز میانی عام ارائه می گردد.
۵. بر اساس گزارش بازرسی، رفع نواقص، تعلیق و یا لغو ارائه خدمات به نمایندگی دفتر ثبت نام اعلام می گردد.
۶. بایگانی مدارک صورت می گیرد؛

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

تعهدات دفتر ثبت نام

نماینده دفتر ثبت نام، لازم است هماهنگیهای لازم را جهت همکاری کلیه متصدیان با بازرس به عمل آورد. در صورت تشخیص نقص در عملکرد دفتر، نماینده پس از دریافت فهرست نواقص باید نسبت به رفع آنها اقدام نماید.

تعهدات مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی عام

عملکرد شرکت را با مفاد اسناد و دستورالعمل ها در ارایه خدمات ثبت نام و پردازش الکترونیکی اطلاعات تطبیق داده و ممیزی کند.

به صورت ادواری یا اتفاقی عملکرد شرکت را در موارد زیر بازرسی کند:

عملکرد شرکت به عنوان دفتر ثبت نام: مرکز باید از مطابقت عملکرد شرکت با اسناد و دستورالعمل ها در شناسایی و احراز هویت متقاضیان اطمینان حاصل کند؛

عملکرد شرکت به طور کلی: جهت حصول اطمینان از مطابقت با مفاد اسناد و دستورالعمل ها و اخطار به شرکت در صورت احراز عدم تطبیق عملکرد ایشان از اسناد مذکور و یا اطلاع رسانی به شرکت در صورت احتمال خطا.

پس از بازرسی و در صورت احراز عدم امکان اصلاح عملکرد توسط بازرسی مرکز، مرکز مجاز خواهد بود، ضمن اعلام و اخطار به دفتر ثبت نام، حداکثر ظرف یک هفته دستور توقف فعالیت دفتر ثبت نام را صادر نموده و یا تمام یا قسمتی از دسترسی هایی را که برای شرکت صادر شده لغو نماید

#### ۵- هزینه ها و پرداخت

هزینه ندارد.

#### ۶- دوره عملکرد

طی مدت قرارداد با دفتر ثبت نام بازرسی و نظارت بر عملکرد دفاتر ثبت نام صدور گواهی الکترونیکی به صورت ادواری یا اتفاقی انجام می گردد.