

**توافقنامه سطح خدمت (SLA)**  
**خدمت: ترویج و فرهنگ‌سازی استاندارد**  
**(شناسه خدمت: ۱۰۰۳۱۹۴۰۰۰۰)**

**۱. مقدمه**

این توافقنامه سطح خدمت به‌عنوان چارچوبی برای تبیین نحوه ارائه خدمت «ترویج و فرهنگ‌سازی استاندارد» میان سازمان ملی استاندارد ایران به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمت (که از این پس «سازمان» نامیده می‌شود) و کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی شامل عموم مردم، ذی‌نفعان، دستگاه‌های اجرایی، واحدهای تولیدی، اصناف، مراکز علمی و سایر مخاطبان به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمت (که از این پس «مخاطب» نامیده می‌شوند) تدوین گردیده است.

هدف از تدوین این توافقنامه، شفاف‌سازی تعهدات سازمان در ارائه خدمات ترویجی، تعیین سطح و کیفیت ارائه خدمت، تشریح نحوه تعامل با مخاطبان و همچنین تبیین سازوکار دریافت بازخوردها، پیشنهادهای می‌باشد.

**۲. هدف**

هدف از این توافقنامه، تعیین چارچوب ارائه و شاخص‌های کیفی خدمت «ترویج و فرهنگ‌سازی استاندارد» به‌منظور ارتقای آگاهی عمومی نسبت به اهمیت استاندارد، توسعه و نهادینه‌سازی فرهنگ استانداردسازی در جامعه، افزایش شناخت ذی‌نفعان نسبت به الزامات استاندارد و تقویت رویکردهای مبتنی بر کیفیت در تولید، ارائه خدمات و مصرف کالاها می‌باشد.

**۳. مسئولیت و اهمیت خدمت**

با توجه به نقش فرهنگ‌سازی و آگاهی‌بخشی در تحقق اهداف نظام استانداردسازی کشور، ارائه خدمات ترویجی در حوزه استاندارد از اهمیت ویژه و راهبردی برخوردار است. این خدمت در راستای اجرای مأموریت‌های قانونی سازمان ملی استاندارد ایران و با هدف ارتقای سطح دانش و آگاهی عمومی در زمینه استانداردها ارائه می‌شود.

در این راستا، خدمت «ترویج و فرهنگ‌سازی استاندارد» اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- ارتقای سطح آگاهی عمومی نسبت به اهمیت و کارکرد استاندارد در زندگی روزمره.
- ترویج فرهنگ رعایت استاندارد در فرآیند تولید، توزیع و مصرف کالاها و خدمات.
- توانمندسازی ذی‌نفعان از طریق آموزش، اطلاع‌رسانی و انتشار محتواهای تخصصی و ترویجی.
- حمایت از تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات در جهت آشنایی و انطباق با الزامات استاندارد.
- تقویت اعتماد عمومی نسبت به نظام استاندارد و کیفیت کالاها و خدمات.

#### ۴. تعهدات متقابل

##### ۴-۱ تعهدات سازمان ملی استاندارد ایران

- برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی، ترویجی و اطلاع‌رسانی در حوزه استاندارد از طریق ابزارها و روش‌های مختلف از جمله کارگاه‌ها، همایش‌ها، تولید محتواهای آموزشی و رسانه‌ای.
- تولید، گردآوری و انتشار محتوای علمی و ترویجی معتبر، به‌روز و متناسب با نیاز گروه‌های هدف مختلف.
- اطلاع‌رسانی مناسب درباره برنامه‌ها، رویدادها و فعالیت‌های ترویجی از طریق درگاه‌ها، سامانه‌ها و رسانه‌های رسمی سازمان.
- پاسخگویی به درخواست‌ها، پرسش‌ها و بازخوردهای مخاطبان در حوزه فعالیت‌های ترویجی در بازه زمانی متعارف (حداکثر ۵ روز کاری).
- پایش و ارزیابی اثربخشی برنامه‌های ترویجی و تلاش برای بهبود مستمر کیفیت خدمات ارائه‌شده.
- رعایت اصول بی‌طرفی، دقت علمی و حفظ حقوق مخاطبان در تهیه و انتشار محتواهای آموزشی و ترویجی.

##### ۴-۲. تعهدات مخاطبان

- مشارکت فعال و مسئولانه در برنامه‌ها و فعالیت‌های ترویجی در صورت اعلام آمادگی یا ثبت‌نام در برنامه‌ها.
- ارائه اطلاعات صحیح و کامل در مواردی که برای مشارکت در برنامه‌ها یا دریافت خدمات، ثبت اطلاعات ضروری باشد.
- رعایت ضوابط و مقررات اعلام‌شده در برنامه‌ها، دوره‌های آموزشی و فعالیت‌های ترویجی.
- استفاده از محتواهای آموزشی و ترویجی ارائه‌شده در چارچوب قوانین و رعایت حقوق مالکیت فکری.
- ارائه نظرات، پیشنهادها و بازخوردهای سازنده به‌منظور بهبود کیفیت خدمات ترویجی.

#### ۵. داده‌های مرتبط با خدمت

نوع داده	ارائه‌دهنده	دریافت‌کننده	سطح دسترسی	ذخیره‌سازی برای تحلیل	قابلیت نمایش عمومی	سطح انتشار
اطلاعات مشارکت در برنامه‌ها و فعالیت‌های ترویجی (در صورت ثبت اطلاعات)	مخاطب	سازمان	محدود	بله	بله	داخلی سازمان/ عمومی
محتوای آموزشی و ترویجی	سازمان	مخاطبان	عمومی	بله	بله	عمومی
گزارش‌های ارزیابی و بازخورد	مخاطب / سازمان	سازمان	محدود	بله		

## ۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

ارائه خدمات ترویجی و فرهنگ‌سازی استاندارد حسب مورد ممکن است به‌صورت رایگان یا بر اساس تعرفه‌های مصوب سازمان (برای برخی دوره‌های تخصصی یا خدمات ویژه) ارائه گردد. در موارد مشمول پرداخت، هزینه‌ها از طریق درگاه‌های الکترونیکی معرفی شده توسط سازمان دریافت خواهد شد.

## ۷. فرآیند رسیدگی به شکایات و اختلافات

در صورت بروز هرگونه نارضایتی یا اختلاف:

۱. موضوع از طریق ارتباط مستقیم با واحدهای ذی‌ربط سازمان بررسی می‌شود.
۲. در صورت عدم حصول نتیجه، مخاطب می‌تواند از طریق سامانه ثبت شکایات در میز خدمت سازمان اقدام نماید.
۳. شکایت حداکثر ظرف ۱۵ روز کاری بررسی و نتیجه به ذی‌نفع اعلام خواهد شد.

## ۸. دوره اعتبار توافقنامه

این توافقنامه از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا بوده و تا زمان اعتبار قوانین و دستورالعمل‌های مرتبط معتبر است. در صورت بازنگری، نسخه به‌روزرسانی شده جایگزین خواهد شد.

## ۹. خاتمه توافقنامه

این توافقنامه در ۹ بند تهیه شده و مبنای ارائه خدمت «ترویج و فرهنگ‌سازی استاندارد» در سازمان ملی استاندارد ایران قرار می‌گیرد.