

## توافقنامه سطح خدمت

### ۱. مقدمه

متقاضیان، مخاطبان و ذینفعان سازمان هواپیمایی کشوری می‌توانند درخواست "صدور گواهینامه و مجوزهای پرسنل هوانوردی" را به شکل غیر حضوری ارائه دهند بازبینی در این توافقنامه بر اساس نظرات جمع‌آوری شده از مراجعه مراجعین انجام خواهد پذیرفت.

### ۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور افزایش کیفیت خدمت ارائه شده توسط سازمان هواپیمایی کشوری برای "صدور گواهینامه و مجوزهای پرسنل هوانوردی" برای تمامی متقاضیان مخاطبان و ذینفعان در هر دو دسته حقیقی و حقوقی با توجه به موارد زیر محقق گردد:

- اطلاع رسانی و ارائه خدمات به صورت الکترونیکی
- ارتقاء رضایتمندی شهروندان
- ایجاد تحول در سازمان برای تسهیل و تسریع در امور مردم و مسئولیت پذیری مدیران
- ارتقای سلامت نظام اداری
- اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار
- کاهش تردد شهروندان در شهرها

### ۳. مسئولیت

سازمان هواپیمایی کشور با استناد به برنامه ششم توسعه نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و قانون مصوب هواپیمایی کشوری تنها متولی ارائه هرگونه گواهینامه، تاییدیه و مجوز در حوزه هوانوردی می‌باشد. این سازمان موافقت می‌کند که خدمت مورد نظر را به متقاضیان، مخاطبان و ذینفعان سازمان هواپیمایی کشوری ارائه نماید مراحل ارائه خدمت به شرح ذیل می‌باشد:

- ورود به پنجره واحد خدمات سازمان به آدرس [my.cao.ir](http://my.cao.ir)
- احراز هویت توسط پنجره ملی خدمات دولت هوشمند
- انتخاب خدمت از لیست خدمات پنجره واحد سازمان
- درخواست ارائه خدمت
- دریافت کد رهگیری
- تکمیل مدارک و ثبت درخواست در سامانه
- تایید اطلاعات
- اعلام تعرفه خدمات برای خدمات هزینه‌دار
- واریز تعرفه
- تایید واریز تعرفه
- صدور پروانه یا مجوز

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

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه و به صورت غیرحضوری در سازمان هواپیمایی کشوری ارائه نماید در صورتی که پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آنها به سازمان، متقاضی نتواند مجوز خود را در موعد مقرر دریافت نماید می‌تواند از طریق مدیر واحد سازمانی مربوطه پیگیری نماید. موارد مربوط به فرم اطلاعات خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی سازمان به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، مدارک مورد نیاز و مراحل اجرایی از طریق میز خدمت الکترونیکی سازمان هواپیمایی کشوری در دسترس عمومی می‌باشد

### ۵. هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان مطابق قوانین تعرفه‌های مصوب سازمان هواپیمایی کشوری محاسبه می‌گردد

**۶. خاتمه توافقنامه**

مدت این توافق پس از "صدور گواهینامه و مجوزهای پرسنل هوانوردی" به اتمام می رسد.