

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات مکتوب و حضوری مراجعین		۲- شناسه خدمت	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید/شرکت عمران شهر جدید شیرین شهر		
	نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی/شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	نوع خدمت		
	شرح انواع شکایات و انتقادات واصله و اقدام قانونی متناسب با آنها خاص و عام، حقیقی و حقوقی، خصوصی و دولتی		
	ماهیت خدمت		
	حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری <input type="checkbox"/>		
	سطح خدمت		
	ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی <input type="checkbox"/>		
	رویداد مرتبط با:		
	تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامهها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>		
	نحوه آغاز خدمت		
	تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>		
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
وصول شکایت یا انتقاد مکتوب و یا حضوری مراجعان			
قوانین و مقررات بالادستی			
اساسنامه‌ی شرکت عمران شهرهای جدید، قانون ایجاد شهرهای جدید، آیین‌نامه‌ی اجرایی ایجاد شهرهای جدید، دستورالعمل‌ها و ضوابط مسکن مهر، قوانین، آیین‌نامه‌ها و ضوابط سلامت اداری، ضوابط قانونی اداری، ضوابط مرتبط وزارت راه و شهرسازی، دستور العمل واگذاری اراضی، قوانین مربوط به حفاظت از جنگلها و مراتع کشور و منابع ملی، قوانین مربوط به ثبت اسناد و املاک کشور، آیین نامه و قوانین زمین شهری، قوانین اراضی شهری، مصوبات، بخشنامه‌ها و نظام‌نامه‌های داخلی، منشور اخلاقی و عهدنامه‌ی شرکت، منشور اخلاقی و سوگندنامه‌ی کارکنان، قانون اساسی ج.ا.ا، قوانین حقوقی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	۱۸۰ خدمت گیرنده در ستاد و ۱۰۰ خدمت گیرنده در توابع به طور متوسط: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	۱۰ روز به طور متوسط		
	تواتر		
۲ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال			
تعداد بار مراجعه حضوری			
۲ بار به طور متوسط			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به			
مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک . — <input type="checkbox"/>			
خدمت گیرندگان			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	http://www.1041014/ , http://ntoir.gov.ir , http://shirinshahr.ir/rha/form/		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	سامانه‌ی اتوماسیون اداری فرزین، تارنمای شرکت		
	مراحل خدمت نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/>			

۱- دریافت شکایت/انتقاد و ثبت آن و اختصاص شماره‌ی رهگیری

۲- بررسی ارتباط شکایت/انتقاد با موضوع کاری شرکت

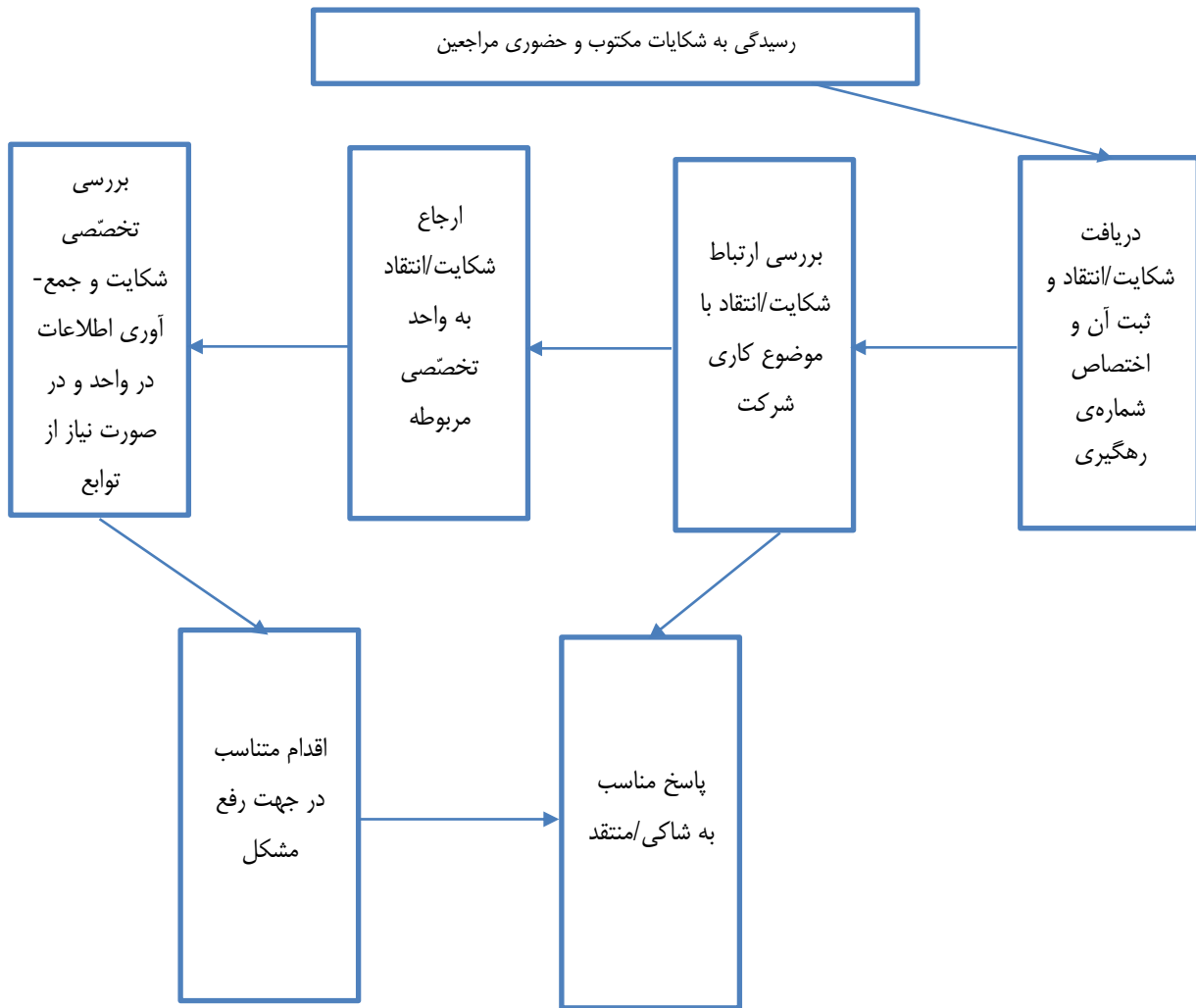
۳- ارجاع شکایت/انتقاد به واحد تخصصی مربوطه

۴- بررسی تخصصی شکایت و جمع‌آوری اطلاعات در واحد و در صورت نیاز از توابع

۵- اقدام متناسب در جهت رفع مشکل

۶- پاسخ مناسب به شاکی/منتقد

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده
فرم:
مسعود عزیزی

تلفن:
۰۹۱۸۸۴۳۷۲۸۱

پست الکترونیک:
azizi.98masoud@gmail.com

واحد مربوط:
اداری - مالی