

**نظامنامه پاسخگویی به شکایات
اداره کل راه و شهرسازی
اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و
حقوق شهروندان**

پاسخگویی به شکایات (سامانه شکایات مردمی سامد)

مقدمه: ارایه خدمت به مراجعین با رعایت ضوابط، استانداردها، قوانین و مقررات موجود، به عنوان رسالت و از اولویت های اصلی هر سازمان در راستای تکریم ارباب رجوع، ممانعت و جلوگیری از بروز تخلف، سلامت اداری و خدمت رسانی است.

دامنه خدمت: افرادی که نسبت به عملکرد سازمان و کارکنان معترض بوده و درخواست بررسی و رسیدگی از طریق ثبت شکایت در سامانه سامد را دارند.

مدارک مورد نیاز: مدارک و مستندات دال بر اهمال، سهل انگاری یا تصمیم غیر عمدی مسئول مربوطه.

زمان	مدارک و فرم های مورد نیاز	محل استقرار	مسئول مربوطه	واحد ذیربط	مراحل انجام کار
حداکثر ۶ روز	مدارک و مستندات ادعایی ارباب رجوع	طبقه اول (بلوار) آتاق (۲۱۲)	علی نصری	اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	اخذ شکواییه (نامه ثبت شده در سامد) و بررسی مدارک و مستندات ارایه شده از متقاضی
		با توجه به موضوع متغییر است			مذاکره و بررسی موضوع مطرح شده با حضور مسئول مربوطه و در صورت نیاز بازدید از محل به همراه کارشناس و معترضین
	طبقه اول (بلوار) آتاق (۲۱۲)	علی نصری	تهیه نامه در پاسخ به شکواییه مطرح شده و ارسال شده از طریق سامانه های مذکور		

مدت زمان انجام خدمت: حسب موضوع مطرح شده و استعلام های مورد نیاز متغییر است ولیکن حداکثر زمان رسیدگی و پاسخگویی ۶ روز است.

زمان حضور مراجعین برای دریافت خدمت: ساعت اداری مصوب (۷/۳۰-۱۴/۳۰)

هزینه دریافت خدمت (شماره حساب): هزینه ایی بابت دریافت این خدمت دریافت نمی گردد.

مبانی قانونی و آیین نامه ها جهت انجام خدمت: با توجه به موضوع مورد شکواییه متغییر و متفاوت است.

شروع
فرآیند

اعلام شکایت و انتقاد (سامانه شکایات مردمی)

دریافت و بررسی موضوع مطرح شده توسط رئیس اداره

ارجاع درخواست به کارشناس جهت بررسی مدارک و مستندات

ارجاع به مدیران جهت اعلام نظر نسبت به شکوائیه

تنظیم گزارش برای مدیرکل

اتخاذ تصمیم نهایی

تنظیم پاسخ و ارسال برای شاکی

پایان
فرآیند

پاسخگویی به شکایات (پیگیری حضوری مراجعین)

مقدمه: ارایه خدمت به مراجعین با رعایت ضوابط ، استانداردها ، قوانین و مقررات موجود ، به عنوان رسالت و از اولویت های اصلی هر سازمان در راستای تکریم ارباب رجوع ، ممانعت و جلوگیری از بروز تخلف ، سلامت اداری و خدمت رسانی است .

دامنه خدمت: افرادی که نسبت به عملکرد سازمان و کارکنان معترض بوده و درخواست بررسی و رسیدگی را به صورت حضوری دارند .

مدارک مورد نیاز: مدارک و مستندات دال بر اهمال ، سهل انگاری یا تصمیم غیر عمدی مسئول مربوطه .

زمان	مدارک و فرم های مورد نیاز	محل استقرار	مسئول مربوطه	واحد ذیربط	مراحل انجام کار
با توجه به موضوع متغیر می باشد.	مدارک و مستندات ادعایی ارباب رجوع	طبقه اول (بلوار) آفاق (۲۱۲)	علی نصری	اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	اخذ شکواییه (حضوری) و بررسی مدارک و مستندات ارایه شده از متقاضی
		با توجه به موضوع متغیر است			مذاکره و بررسی موضوع مطرح شده با حضور مسئول مربوطه و در صورت نیاز بازدید از محل به همراه کارشناس و معترضین
	—	طبقه اول (بلوار) آفاق (۲۱۲)	علی نصری		تهیه نامه در پاسخ به شکواییه در صورت نیاز

مدت زمان انجام خدمت: حسب موضوع مطرح شده و استعلام های مورد نیاز متغیر است .

زمان حضور مراجعین برای دریافت خدمت: ساعت اداری مصوب (۷/۳۰-۱۴/۳۰)

هزینه دریافت خدمت (شماره حساب): هزینه ایی بابت دریافت این خدمت دریافت نمی گردد.

مبانی قانونی و آیین نامه ها جهت انجام خدمت: با توجه به موضوع مورد شکوائیه متغیر و متفاوت است.

شروع
فرآیند

اعلام شکایت و انتقاد (شکایات حضوری)

دریافت و بررسی موضوع مطرح شده توسط رئیس اداره

ارجاع درخواست به کارشناس جهت بررسی مدارک و مستندات

ارجاع به مدیران جهت اعلام نظر نسبت به شکوائیه

تنظیم گزارش برای مدیرکل

اتخاذ تصمیم نهایی

تنظیم پاسخ و ارسال برای شاکی

پایان
فرآیند

پاسخگویی به شکایات (بازرسی استان)

مقدمه: ارایه خدمت به مراجعین با رعایت ضوابط، استانداردها، قوانین و مقررات موجود، به عنوان رسالت و از اولویت های اصلی هر سازمان در راستای تکریم ارباب رجوع، ممانعت و جلوگیری از بروز تخلف، سلامت اداری و خدمت رسانی است.

دامنه خدمت: افرادی که نسبت به عملکرد سازمان و کارکنان معترض بوده و درخواست بررسی و رسیدگی از طریق استانداری یا اداره کل بازرسی را دارند.

مدارک مورد نیاز: مدارک و مستندات دال بر اهمال، سهل انگاری یا تصمیم غیر عمدی مسئول مربوطه.

زمان	مدارک و فرم های مورد نیاز	محل استقرار	مسئول مربوطه	واحد ذیربط	مراحل انجام کار
حداکثر ۴ روز	مدارک و مستندات ادعایی ارباب رجوع	طبقه اول (بلوار) آفاق (۲۱۲)	علی نصری	اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	اخذ شکواییه (نامه ارسال شده) و بررسی مدارک و مستندات ارایه شده از سامانه بازرسی استان
		با توجه به موضوع متغیر است			مذاکره و بررسی موضوع مطرح شده با حضور مسئول مربوطه و در صورت نیاز بازدید از محل
		طبقه اول (بلوار) آفاق (۲۱۲)	علی نصری		تهیه نامه در پاسخ به شکواییه ارسال شده از طریق سامانه شکایات

مدت زمان انجام خدمت: زمان رسیدگی و پاسخگویی ۴ روز است.

زمان حضور مراجعین برای دریافت خدمت: ساعت اداری مصوب (۷/۳۰-۱۴/۳۰)

هزینه دریافت خدمت (شماره حساب): هزینه ایی بابت دریافت این خدمت دریافت نمی گردد.

مبانی قانونی و آیین نامه ها جهت انجام خدمت: با توجه به موضوع مورد شکواییه متغیر و متفاوت است.

شروع
فرآیند

اعلام شکایت و انتقاد (بازرسی استان)

دریافت و بررسی موضوع مطرح شده توسط رئیس اداره

ارجاع درخواست به کارشناس جهت بررسی مدارک و مستندات

ارجاع به مدیران جهت اعلام نظر نسبت به شکوائیه

تنظیم گزارش برای مدیرکل

اتخاذ تصمیم نهایی

تنظیم پاسخ و ارسال برای شاکی

پایان
فرآیند

پاسخگویی به شکایات (ارسالی از استانداری، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات)

مقدمه: ارایه خدمت به مراجعین با رعایت ضوابط، استانداردها، قوانین و مقررات موجود، به عنوان رسالت و از اولویت های اصلی هر سازمان در راستای تکریم ارباب رجوع، ممانعت و جلوگیری از بروز تخلف، سلامت اداری و خدمت رسانی است.

دامنه خدمت: افرادی که نسبت به عملکرد سازمان و کارکنان معترض بوده و درخواست بررسی و رسیدگی از طریق استانداری یا اداره کل بازرسی را دارند.

مدارک مورد نیاز: مدارک و مستندات دال بر اهمال، سهل انگاری یا تصمیم غیر عمدی مسئول مربوطه.

زمان	مدارک و فرم های مورد نیاز	محل استقرار	مسئول مربوطه	واحد ذیربط	مراحل انجام کار
حداکثر ۱۵ روز	مدارک و مستندات ادعایی ارباب رجوع	طبقه اول (بلوار) اتاق (۲۱۲)	علی نصری	اداره ارزیابی شکایات و عملکرد و پاسخگویی به شکایات	اخذ شکواییه (نامه ارسال شده) و بررسی مدارک و مستندات ارایه شده از استانداری
		با توجه به موضوع متغییر است			مذاکره و بررسی موضوع مطرح شده با حضور مسئول مربوطه و در صورت نیاز بازدید از محل به همراه کارشناس و معترضین
		طبقه اول (بلوار) اتاق (۲۱۲)	علی نصری		تهیه نامه در پاسخ به شکواییه ارسال شده از طریق اتوماسیون

مدت زمان انجام خدمت: زمان رسیدگی و پاسخگویی ۱۵ روز است.

زمان حضور مراجعین برای دریافت خدمت: ساعت اداری مصوب (۷/۳۰-۱۴/۳۰)

هزینه دریافت خدمت (شماره حساب): هزینه ایی بابت دریافت این خدمت دریافت نمی گردد.

مبانی قانونی و آیین نامه ها جهت انجام خدمت: با توجه به موضوع مورد شکواییه متغییر و متفاوت است.

شروع
فرآیند

اعلام شکایت و انتقاد (استانداری)

دریافت و بررسی موضوع مطرح شده توسط رئیس
اداره

ارجاع درخواست به کارشناس جهت بررسی مدارک
و مستندات

ارجاع به مدیران جهت اعلام نظر نسبت به شکوائیه

تنظیم گزارش برای مدیرکل

اتخاذ تصمیم نهایی

تنظیم پاسخ و ارسال برای شاکی

پایان
فرآیند