

### شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات و اعتراضات اعضای شوراهای اسلامی نسبت به آرای هیات های حل اختلاف استانها تبصره ۲ ماده ۹۲ قانون شوراها ۲- شناسه خدمت ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
نام دستگاه اجرایی: وزارت کشور - دبیر خانه هیات مرکزی حل اختلاف	نام دستگاه مادر: وزارت کشور
رسیدگی به اعتراضات اعضای شوراهای نسبت به آرای هیات های حل اختلاف استانها (محکومین به بندهای ۴ تا ۸ ماده ۹۲ قانون شوراها: بند ۴- محرومیت از عضویت در هیات رئیسه و نمایندگی در شوراهای فرادست و عناوین مشابه حداقل به مدت یک سال. بند ۵- سلب عضویت موقت از یک ماه تا یک سال. بند ۶- سلب عضویت برای باقیمانده دوره شورا. بند ۷- ممنوعیت ثبت نام در انتخابات شوراها برای مدت حداقل یک دوره . بند ۸- سلب عضویت دائم از شورا و ممنوعیت ثبت نام در انتخابات شوراها) در صورت اعمال یکی از بندهای ۴ تا ۸ ذیل تبصره ۲ ماده ۹۲ قانون شوراها برای اعضای شورای اسلامی شهر و استان در هیات حل اختلاف استان که تا ۲۰ روز قابل فرجام خواهی در هیات حل اختلاف مرکزی وزارت کشور برای هر یک از اعضای شوراهای اسلامی شخص مورد نظر می تواند شکایت خود را مستند به مدارک به دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی ارائه دهد. این هیات پس از وصول شکایت عضو مورد نظر به شکایت رسیدگی و درخواست ارائه مدارک و مستندات را از هیات حل اختلاف استان نموده و پس از وصول مورد قبلی موضوع را در هیات مرکزی بررسی و صدور رای می نماید. و رای مربوطه به دبیرخانه هیات حل اختلاف استان مستقر در دفتر امور شهری و شوراهای استانداری ارسال و این دبیرخانه اقدام به ارسال رای مربوطه به فرمانداری مورد نظر جهت اجرای رای می نماید. و فرمانداری مربوطه نیز اقدام به تسلیم برگه رای به حضور شورای ذینفع می نماید. در صورت اعتراض عضو شورا به رای هیات حل اختلاف مرکزی، در دیوان عدالت اداری موضوع با حضور نماینده هیات در این دیوان بررسی می گردد.	شرح خدمت
نوع خدمت ■ خدمت به شهروندان (G2C) □ خدمت به کسب و کار (G2B) ■ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	اعضای شوراهای اسلامی هیات های حل اختلاف استانهای سراسر کشور
ماهیت خدمت ■ حاکمیتی □ تصدی گری	
سطح خدمت ■ ملی □ منطقه ای ■ استانی ■ شهری □ روستایی	
رویداد مرتبط با: □ تولد □ آموزش □ سلامت □ مالیات □ کسب و کار □ تامین اجتماعی □ ثبت مالکیت □ تاسیسات شهری □ بیمه □ ازدواج □ بازنشستگی □ مدارک و گواهینامه ها □ وفات □ سایر	
نحوه آغاز خدمت ■ تقاضای گیرنده خدمت □ فرارسیدن زمانی مشخص □ رخداد رویدادی مشخص □ تشخیص دستگاه □ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت - اعتراض عضو شورا - مدارک و مستندات طرف شکایت - گردشکار جامع و کامل پرونده با ذکر شماره صفحات ارجاع به موارد و مستندات پرونده - مدارک و مستندات مربوط به موارد اتهامات و تخلفات - مدارک و مستندات مربوط به تفهیم اتهام و ابلاغ رای به مشارالیه - صورتجلسه رای اعضای هیئت حل اختلاف استان - دفاعیات عضو شورا	

۴- مشخصات خدمت

	قوانین و مقررات بالادستی	- قانون شوراها و آیین نامه های مرتبط با آن - قانون شهرداری ها و آیین نامه های مرتبط با آن - بند ۱ ماده ۸۹ و تبصره ۲ ماده ۹۲ قانون شوراها - قوانین مرتبط با نوع تخلف عضو شورا که به موجب آن رای صادر شده است.		
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط ۳۰۰ مورد در طی دوره ۴ ساله		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	خارج از نوبت و در الویت رسیدگی		
	تواتر	حداقل ۲ بار (یک بار در هیات مرکزی حل اختلاف، بار دوم در دیوان عدالت اداری)		
	تعداد بار مراجعه حضوری	۳ بار		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق شبکه برید	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله حضور <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
	در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی): مراجعه حضوری حسب آیین نامه مربوط	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله حضور <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: مراجعه حضوری حسب آیین نامه مربوط مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق پست	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله حضور <input checked="" type="checkbox"/> دریافت مدارک	

<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق سیستم برید		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت		در صورت لزوم ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: ابلاغ حضوری در صورت خواست اعضاء		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی			
								نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی برخط online دسته‌ای (Batch)	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی برخط online دسته‌ای (Batch)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	

ارسال اعتراض عضو شورا به دبیرخانه هیات مرکزی حل اختلاف

درخواست گردشکار جامع پرونده- مدارک و مستندات مربوط به اتهامات و تخلفات، تفهیم اتهام، صورتجلسه رای اعضای هیات حل اختلاف استان، دفاعیات طرفین شکایت از دبیرخانه هیات حل اختلاف استان(که معاونت عمرانی استانداری دبیر آن می باشد)

آماده سازی و تکمیل پرونده

طرح در هیات مرکزی حل اختلاف

انجام استعلامات و تحقیق حسب در خواست هیات مرکزی حل اختلاف

انشای آراء و اخذ امضای اعضای هیات

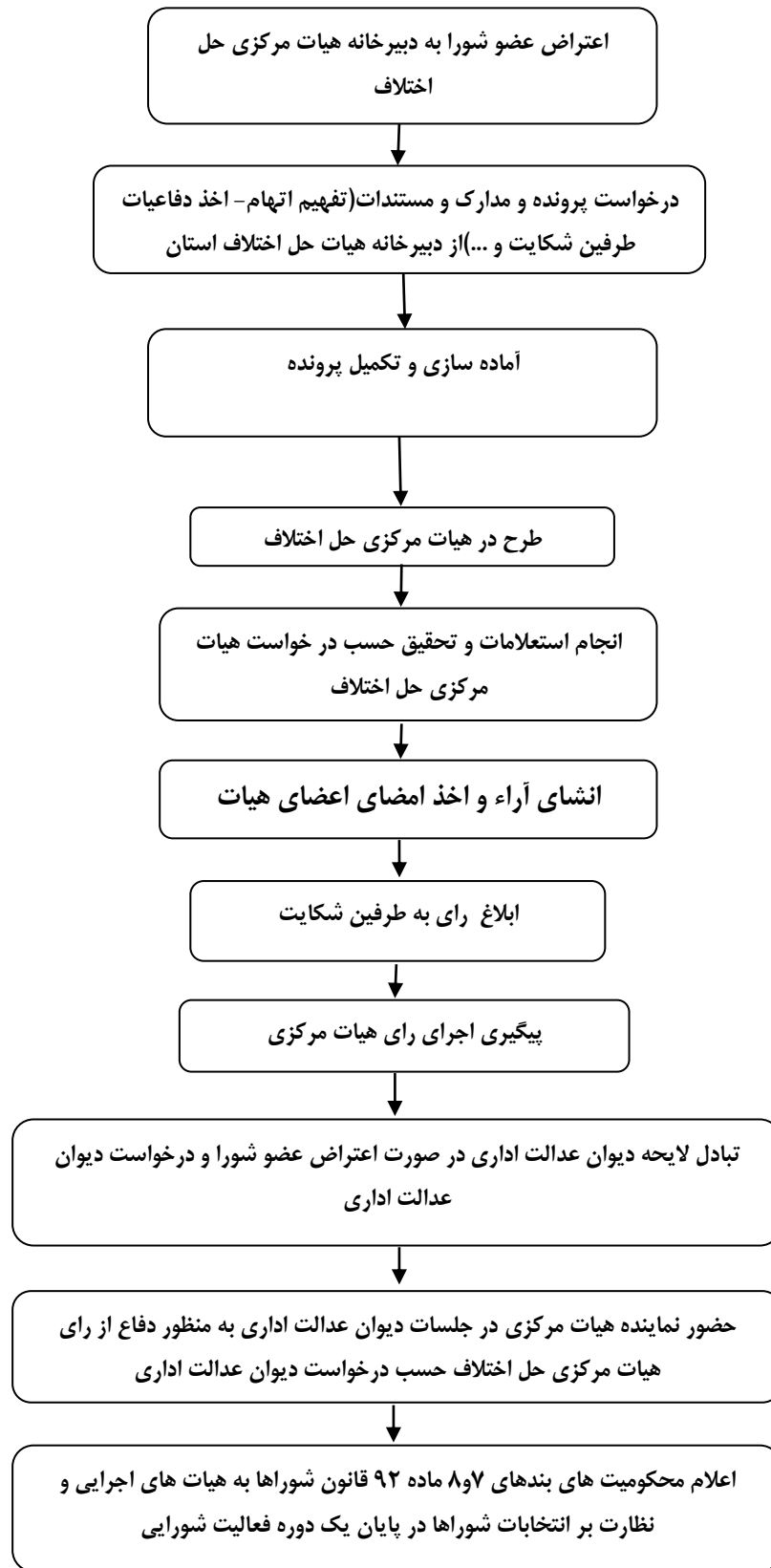
ابلاغ رای به طرفین شکایت

پیگیری اجرای رای هیات مرکزی از طریق دفتر امور شهری و شوراهای استانداری(درخواست ارسال گزارش اجرای آرا به صورت فصلی)

تبادل لایحه دیوان عدالت اداری در صورت اعتراض عضو شورا و درخواست دیوان عدالت اداری

حضور نماینده هیات مرکزی در جلسات دیوان عدالت اداری به منظور دفاع از رای هیات مرکزی حل اختلاف حسب درخواست دیوان عدالت اداری

اعلام محکومیت های بندهای ۸ و ۷ ماده ۹۲ قانون شوراها به هیات های اجرایی و نظارت بر انتخابات شوراها در پایان یک دوره فعالیت شورایی



<p>واحد مربوط: دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت - استانداری کردستان</p>	<p>پست الکترونیک:</p>	<p>تلفن: ۰۸۷۳۳۱۸۲۲۱۷۵</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: عایشه رشیدی</p>
--	-----------------------	-------------------------------	--

فرم شماره دو

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان انجام کار (روز/ ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعلام شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					سایر ***	موارد استعلام با ذکر نام **		
	*		۱ ماه	-	تا پایان رسیدگی	مدرک تحصیلی		اصالت مدرک تحصیلی	آموزش و پرورش	۱
	*		۱ ماه	-	تا پایان رسیدگی	مستندات پرونده		سکونت	نیروی انتظامی	۲
	*		۲ ماه	-	تا پایان رسیدگی	احکام قضایی		احکام قضایی و سوء سابقه	قوه قضاییه	۳
		*	۳ ماه	-	تا پایان رسیدگی	مستندات پرونده		استعلام تخلفات	اطلاعات	۴
	*		۱ ماه	-	تا پایان رسیدگی	مدرک تحصیلی		اصالت مدرک تحصیلی	دانشگاهها	۵
	*		۱ ماه	-	تا پایان رسیدگی	گزارش وضعیت		استعلام حقوقی	سایر دستگاهها حسب مورد(استانداری )	۶
	*		۱ ماه	-	تا پایان رسیدگی	گزارش وضعیت		عدم انتصاب در پست های مدیریتی	دستگاه محل استغال	۷

## سناریو فرآیند ها و زیر فرآیند ها

### سناریو فرآیند اصلی

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱	ارسال پستی اعتراض عضو شورا همراه با مدارک و مستندات و دفاعیات به دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی	عضو شورا
۲	ثبت اعتراض در دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی
۳	ارجاع به هیات مرکزی	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی
۴	درخواست مدارک از هیات حل اختلاف استان	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی
۵	دریافت نامه توسط دبیرخانه معاونت عمرانی	دبیرخانه عمرانی
۶	ارجاع به دبیر هیئت حل اختلاف استان(معاون عمرانی)	دبیرخانه عمرانی
۷	ارجاع به کارشناس هیئت(مدیر کل دفتر امور شهری و شوراها) جهت جمع آوری مدارک	دبیر هیئت حل اختلاف استان
۸	جمع آوری مدارک (زیر فرایند)	فرمانداری
۹	ارسال مستندات و مدارک به هیات حل اختلاف مرکزی	دبیرخانه هیات عمرانی
۱۰	آماده سازی و تکمیل پرونده	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی
۱۱	طرح شکایت در هیات حل اختلاف مرکزی	هیات حل اختلاف مرکزی
۱۲	انجام استعلامات و تحقیق حسب درخواست هیات مرکزی حل اختلاف	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی
۱۳	بررسی و انشاء رای نهایی	هیات حل اختلاف مرکزی
۱۴	ابلاغ رای به طرفین شکایت(عضو شورا و هیات حل اختلاف استان) و درخواست گزارش از هیئت استان	دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی

دبیرخانه عمرانی	دریافت	۱۵
دبیرخانه عمرانی	ثبت و ارجاع به دبیر هیئت	۱۶
هیات استان	اعلام رای به فرمانداری (زیر فرآیند)	۱۷
دبیرخانه عمرانی	ارسال به دبیرخانه فرمانداری	۱۸
دبیرخانه فرمانداری	دریافت و ارجاع به فرماندار	۱۹
فرمانداری	اعمال رای و تهیه گزارش (زیر فرآیند)	۲۰
دبیرخانه فرمانداری	ثبت و ارسال نامه ابلاغ رای به شورا	۲۱
دبیرخانه فرمانداری	ثبت و ارسال گزارش اعمال رای به دبیرخانه عمرانی	۲۲
دبیرخانه عمرانی	ثبت و ارجاع به دبیر هیئت استان	۲۳
دبیر هیئت استان	دریافت و ارجاع به کارشناس هیئت	۲۴
کارشناس هیئت	بررسی و ارجاع به کارشناس دبیرخانه هیئت	۲۵
کارشناس دبیرخانه هیئت استان	بررسی گزارش ارسالی فرمانداری و تهیه متن پیش نویس نامه به هیئت مرکزی	۲۶
کارشناس دبیرخانه هیئت استان	ارجاع به کارشناس هیئت	۲۷
کارشناس هیئت	تایید؟ ارجاع به دبیر هیئت	۲۸
کارشناس هیئت	عدم تایید؟ ارجاع به کارشناس دبیرخانه جهت ویرایش (رفتن به مرحله ۲۶)	۲۹
دبیر هیئت استان	امضا توسط دبیر هیئت و ارسال به دبیرخانه عمرانی	۳۰
دبیرخانه عمرانی	ثبت و ارسال به دبیرخانه هیئت مرکزی	۳۱
عضو شورا	دریافت ابلاغیه رای یا دعوت نامه رئیس شورا (ارسال شده از دبیرخانه هیئت مرکزی / رئیس شورا)	۳۲
عضو شورا	اگر ابلاغیه = دعوتنامه شورا (یا حاوی رای قبول اعتراض) مراجعه به شورا جهت ادامه همکاری	۳۳



-	اگر ابلاغیه = رای قطعی دیوان؟ عدم امکان اعتراض و پایان	۳۴
عضو شورا	اگر ابلاغیه = رای هیئت حل اختلاف مرکزی مبتنی بر عدم قبول اعتراض؟ در صورت داشتن اعتراض: ارسال اعتراض به دبیرخانه دیوان عدالت اداری مستقر در مرکز استان یا مرکزی	۳۵
	عدم اعتراض: پایان	۳۶
دبیرخانه دیوان عدالت اداری	ثبت اعتراض به رای هیئت حل اختلاف مرکزی وزارت کشور در دبیرخانه دیوان عدالت اداری	۳۷
دبیرخانه هیات حل اختلاف مرکزی- دبیرخانه دیوان عدالت اداری	درخواست اطلاعات و تبادل لایحه دیوان عدالت اداری	۳۸
دیوان عدالت اداری	برگزاری جلسه رسیدگی به اعتراض عضو شورا در دیوان با حضور نماینده هیات حل اختلاف مرکزی	۳۹
دیوان عدالت اداری	انشاء رای نهایی و قطعی	۴۰
دیوان عدالت اداری	اعلام رای قطعی و نهایی به هیات مرکزی حل اختلاف اختلاف- سپس رفتن به گام ۱۴	۴۱
	پایان	۴۲

### سناریو زیر فرایند جمع آوری مدارک

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱	ارجاع به کارشناس هیئت	دبیر هیئت
۲	پاراف و ارجاع به کارشناس دبیرخانه هیئت	کارشناس هیئت
۳	دریافت نامه و تجمیع مدارک	کارشناس دبیرخانه هیئت
۴	ارسال پیش نویس نامه همراه با ضمائم برای کارشناس هیئت	کارشناس دبیرخانه هیئت

کارشناس هیئت	بررسی و تایید؟ ارجاع به دبیر هیئت	۵
کارشناس هیئت	بررسی و عدم تایید؟ ارجاع به کارشناس دبیرخانه هیئت (رفتن به مرحله ۲)	۶
دبیر هیئت	بررسی و تایید توسط دبیر هیئت؟ امضا و ارسال به دبیرخانه عمرانی	
دبیر هیئت	بررسی و عدم تایید توسط دبیر هیئت؟ ارجاع به کارشناس هیئت (رفتن به مرحله ۱)	
	پایان زیرفرایند	۷

### سناریو زیر فرایند اعلام رای به فرمانداری

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱	دریافت رای هیئت مرکزی از دبیرخانه	دبیر هیئت
۲	ارجاع به کارشناس هیئت	دبیر هیئت
۳	پاراف و ارجاع به کارشناس دبیرخانه هیئت	کارشناس هیئت
۴	تهیه پیش نویس منضم به یک نسخه از رای و ارجاع به کارشناس هیئت	کارشناس دبیرخانه هیئت
۵	تایید: ارجاع به دبیر هیئت	کارشناس هیئت
۶	عدم تایید: ارجاع به کارشناس دبیرخانه هیئت (رفتن به مرحله ۳)	دبیر هیئت
۸	تایید توسط دبیر هیئت: امضا و ارسال به دبیرخانه عمرانی جهت ارسال به فرمانداری	دبیر هیئت
۹	عدم تایید: ارجاع به کارشناس هیئت (رفتن به مرحله ۲)	دبیر هیئت
۱۰	پایان زیرفرایند	

## سناریو زیر فرآیند اعمال رای و تهیه گزارش در فرمانداری

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱	دریافت نامه	فرماندار
۲ و ۳	ارجاع به معاون عمرانی و ارجاع به معاون عمرانی	فرماندار
۴	بررسی و ارجاع به کارشناس شهر و روستا	معاون عمرانی
۵	بررسی رای	کارشناس شهر و روستا
۶	رای = تایید اعتراض شورا؟ تهیه پیشنویس نامه به شورا منضم به ابلاغیه هیئت مرکزی	کارشناس شهر و روستا
۷	تهیه پیش نویس گزارش اعمال رای برای هیئت استان	کارشناس شهر و روستا
۸	تماس با کارشناس سیاسی انتخاباتی جهت استعلام از اعمال آرای بند ۷ و ۸	دبیرخانه فرمانداری
۹	تکمیل گزارش	دبیرخانه فرمانداری
۱۰	ارجاع گزارش به معاون عمرانی	کارشناس شهر و روستا
۱۱	تایید توسط معاون: ارجاع به فرماندار	معاون عمرانی
۱۲	عدم تایید؟ ارجاع به کارشناس جهت ویرایش (رفتن به مرحله ۹)	معاون عمرانی
۱۳	تایید توسط فرماندار؟ امضا و ارسال به دبیرخانه فرمانداری	فرماندار
۱۴	عدم تایید؟ ارجاع به معاون عمرانی	فرماندار
۱۵	ارجاع به کارشناس جهت ویرایش	معاون عمرانی
۱۶	ارجاع به کارشناس سیاسی انتخابات	معاون سیاسی
۱۷	بررسی نامه منظم به رای	کارشناس سیاسی انتخاباتی

کارشناس سیاسی انتخاباتی	اگر رای = بند ۷؟ اضافه به لیست ممنوعین از ثبت نام برای حداقل یک دوره انتخابات شوراها	۱۸
کارشناس سیاسی انتخاباتی	اگر رای = بند ۸؟ اضافه به لیست ممنوعین دائم از ثبت نام انتخابات شوراها	۱۹
کارشناس سیاسی انتخاباتی	اگر هیچکدام؟ بایگانی بدون اقدام نامه	۲۰
	پایان زیر فرآیند.	۲۱