

## شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: رسیدگی به اعتراضات اشخاص حقیقی و حقوقی در خصوص مصوبه اجرایی شده مغایر با قانون شوراها- تبصره ۲ ماده ۹۰ قانون		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: وزارت کشور - دبیر خانه هیات رسیدگی به شکایات و حل اختلاف مرکزی		
	نام دستگاه مادر: وزارت کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت در صورت اعتراض اشخاص حقیقی و حقوقی نسبت به مصوبات قطعی شده شوراها هیات حل اختلاف مرکزی به موضوع رسیدگی میکند		
	نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		مخاطبین شهروندان اعضای شوراهای اسلامی اشخاص حقیقی و حقوقی
	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با: <input type="checkbox"/> 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 گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت اعتراض اشخاص حقیقی و یا حقوقی دفاعیات شورای مورد اعتراض مصوبه اولیه- نظر هیأت تطبیق شهرستان- ارجاعیه پرونده از طرف فرمانداری به هیأت حل اختلاف		اعتراض اشخاص حقیقی و یا حقوقی دفاعیات شورای مورد اعتراض مصوبه بدوی شورای روستا یا بخش- نظریه هیأت تطبیق بخش- ارجاعیه پرونده از بخشداری به هیأت شهرستان
	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 ۹۰ قانون شوراها		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۱۰ الی ۱۵ خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال		
	متوسط مدت زمان ارایه خدمت: دو ماه تواتر: یکبار برای همیشه تعداد بار مراجعه حضوری: یکبار برای یک دوره شورایی		
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان --- ...		پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	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:		
۶- نحوه دسترسی به	مراحل خدمت		نوع ارائه
	رسانه ارتباطی 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 type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله اطلاع رسانی خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<b>دکتر ضرورت</b> <b>مراجعه حضوری</b> <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		
		<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 type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی):		در مرحله درخواست خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<b>دکتر ضرورت</b> <b>مراجعه حضوری</b> <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: به دلیل ذکر مراجعه حضوری در آیین نامه	مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		
		<input 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		مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<b>دکتر ضرورت</b> <b>مراجعه حضوری</b> دریافت مدارک			
		<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 type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و آگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق سیستم برید به طرف شکایت ابلاغ رای می شود		در مرحله ارائه خدمت	
<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<b>دکتر ضرورت</b> <b>مراجعه حضوری</b> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی		
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی برخط online دستی (Batch)		<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"/>					
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
	دستهای (Batch)	online					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

# سناریوی فرآیندها و زیرفرآیندها

## ۱- سناریوی فرآیند اصلی

(رسیدگی به اعتراضات اشخاص حقیقی و حقوقی در خصوص مصوبه

اجرائی شده مغایر با قانون شوراها- تبصره ۲ ماده ۹۰ قانون)

ردیف	عنوان مرحله /فعالیت	اقدام کننده
۱.	ارسال اعتراض در خصوص مصوبه اجرائی شده مغایر با قانون شوراها	شاکی/ شخص حقیقی و حقوقی
۲.	دریافت اعتراض و ارجاع به کارشناس	معاونت عمرانی
۳.	تهیه پیش نویس درخواست ارسال مستندات به استانداری	کارشناس دبیرخانه
۴.	ثبت و صدور و ارسال به استانداری (همزمان با ۷)	کارشناس دبیرخانه
۵.	تهیه مستندات مربوط به مصوبه (زیرفرایند)	استانداری
۶.	دریافت مستندات از استانداری	کارشناس دبیرخانه
۷.	انجام استعلامات مورد نیاز از دستگاهها (همزمان با ۴)	کارشناس دبیرخانه
۸.	دریافت پاسخ استعلامها	کارشناس دبیرخانه
۹.	تکمیل پرونده (در صورت اتمام گام ۶ و ۸)	کارشناس دبیرخانه
۱۰.	تهیه پیشنویس دعوتنامه	کارشناس دبیرخانه
۱۱.	ثبت و صدور دعوتنامه و ارسال به شاکی و شورای مورد اعتراض	معاونت عمرانی
۱۲.	برگزاری جلسه	معاونت عمرانی
۱۳.	صدور رای	معاونت عمرانی
۱۴.	انشای رای و اخذ امضای اعضا	کارشناس دبیرخانه
۱۵.	تهیه پیش نویس نامه ابلاغ رای (همزمان با ۱۶)	کارشناس دبیرخانه
۱۶.	ارسال یک نسخه از رای برای معاونت عمرانی یا فرماندار (همزمان با ۱۵)	کارشناس دبیرخانه
۱۷.	ثبت و صدور پیش نویس نامه ابلاغ رای	معاونت عمرانی
۱۸.	ارسال یک نسخه از رای بهمراه نامه تهیه شده به استانداری جهت ابلاغ رای	معاونت عمرانی
۱۹.	ابلاغ رای و بایگانی (زیرفرایند)	استانداری
۲۰.	پایان	

## ۲- سناریوی زیر فرآیند (تهیه مستندات مربوط به مصوبه)

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱.	ارسال پیش نویس درخواست مستندات به استانداری	دبیرخانه وزارت کشور
۲.	بررسی مصوبه و ارجاع به دفتر مربوطه (ارجاع به واحد شهری یا روستایی برحسب نوع مصوبه)	معاونت عمرانی
۳.	ارجاع به کارشناس	مدیرکل دفتر امور شهری/روستایی
۴.	تهیه پیشنویس نامه به فرماندار جهت ارسال مستندات	کارشناس دبیرخانه
۵.	ثبت و صدور و ارجاع به فرمانداری	مدیرکل دفتر امور شهری/روستایی
۶.	ارجاع به کارشناس حقوقی	فرماندار
۷.	تهیه پیش نویس درخواست ارائه مستندات شورای مربوطه	کارشناس حقوقی
۸.	ثبت و صدور و ارسال نامه شورای مورد اعتراض	فرماندار
۹.	ارسال مستندات	شورای شهر/روستای مورد اعتراض
۱۰.	تکمیل پرونده مستندات و ارجاع به دفتر امور شهری/روستایی استانداری	فرماندار
۱۱.	تکمیل پرونده	کارشناس دبیرخانه
۱۲.	تهیه پیشنویس پاسخ درخواست وزارت کشور به انضمام مستندات	کارشناس دبیرخانه
۱۳.	ثبت و صدور و ارسال مستندات به هیئت مرکزی حل اختلاف	معاونت عمرانی
۱۴.	پایان	

## ۳- سناریوی زیر فرآیند (ابلاغ رای)

ردیف	عنوان مرحله/فعالیت	اقدام کننده
۱.	ارسال رای صادره	دبیرخانه وزارت کشور
۲.	ارجاع به مدیر کل مربوطه (دفتر امور شهری یا روستایی)	معاونت عمرانی
۳.	ابلاغ به فرمانداری و بایگانی	مدیرکل دفتر امور شهری/روستایی
۴.	ابلاغ به شورای مورد اعتراض	فرماندار
۵.	پیگیری اجرای رای	فرماندار
۶.	پایان	











