

## شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| ۱- عنوان خدمت: رسیدگی به موارد تخلف از قانون شوراها تبصره ۲ ماده ۸۹        |  | ۲- شناسه خدمت   |   |
|  |  | ( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.) |   |
| ۳- ارائه دهنده خدمت  | نام دستگاه اجرایی: استانداری - دبیر خانه هیات رسیدگی به شکایات و حل اختلاف شوراهای اسلامی استان  |   |   |
|  | نام دستگاه مادر: وزارت کشور  |   |   |
| ۴- مشخصات خدمت   | شرح خدمت   |   |   |
|  | رسیدگی به موارد تخلف از قانون شوراها که توسط استانداری و فرمانداری ها به هیات رسیدگی به شکایات و حل اختلاف شوراهای اسلامی استان در مورد اعضای شوراها و یا شوراها ارائه می شود. |   |   |
|  | نوع خدمت   |   | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)   |
|  | ماهیت خدمت   |   | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی گری  |
|  | سطح خدمت   |   | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی  |
|  | رویداد مرتبط با:   |   | <input type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input type="checkbox"/> سلامت<br><input type="checkbox"/> مالیات<br><input type="checkbox"/> کسب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثبت مالکیت |
|  | نحوه آغاز خدمت   |   | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص   |
|  | مدارک لازم برای انجام خدمت   |   | <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input checked="" type="checkbox"/> سایر: ...   |
|  | قوانین و مقررات بالادستی   |   | قانون شوراها و آیین نامه های مرتبط با آن<br>قانون شهرداری ها و آیین نامه های مرتبط با آن<br>بند ۱ ماده ۸۹ و تبصره ۲ ماده ۸۹ قانون شوراها  |
|  | ۵- جزئیات خدمت   | آمار تعداد خدمت گیرندگان  |   |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۴ ماه   |  |   |   |
| تواتر  |  |   |   |
| تعداد بار مراجعه حضوری   |  |   |   |
| تعداد بار  |  |   |   |
| هزینه ارایه خدمت (ریال) به   |  | مبلغ (مبالغ)  |   |
| خدمت گیرندگان  |  | شماره حساب (های) بانکی  |   |
|  |  | پرداخت بصورت الکترونیک  |   |
|  |  |   |   |
|  |  |   |   |
|  |  |   |   |
| 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  |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  | در مرحله اطلاع رسانی خدمت  |
|  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی        | درک ضرورت<br>مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی   | <input type="checkbox"/> الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> اینترنت<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی): از طریق سیستم برید | در مرحله درخواست خدمت  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | درک ضرورت<br>مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input checked="" type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی   | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) از طریق پست  | مرحله تولید خدمت<br>(فرایند داخل دستگاه<br>یا ارتباط با دیگر<br>دستگاه ها) |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | درک ضرورت<br>مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> دریافت مدارک   | <input type="checkbox"/> الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> اینترنت<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | در مرحله ارائه خدمت  |  |
|  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی        | درک ضرورت<br>مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:            | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> اینترنت<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)                     | در مرحله ارائه خدمت  |
| ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (رانگهای) | نام سامانه های دیگر                            | فیلدهای مورد تبادل   | استفاده استعلام<br><input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | <input type="checkbox"/> آنلاین<br><input type="checkbox"/> دسته‌ای (Batch)  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی                                    |
|  |  |  | <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 استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:                             | استعمال الکترونیکی       |                          | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | فیلدهای موردتبادل | نام سامانه های دستگاه دیگر | نام دستگاه دیگر | ۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر |
|  | دستای (Batch)            | برخط online              |                             |                   |                            |                 |                                      |
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                   |                            |                 |                                      |
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                   |                            |                 |                                      |
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                             |                   |                            |                 |                                      |

# سناریوی فرآیندها و زیرفرآیندها

## ۱- سناریوی فرآیند اصلی

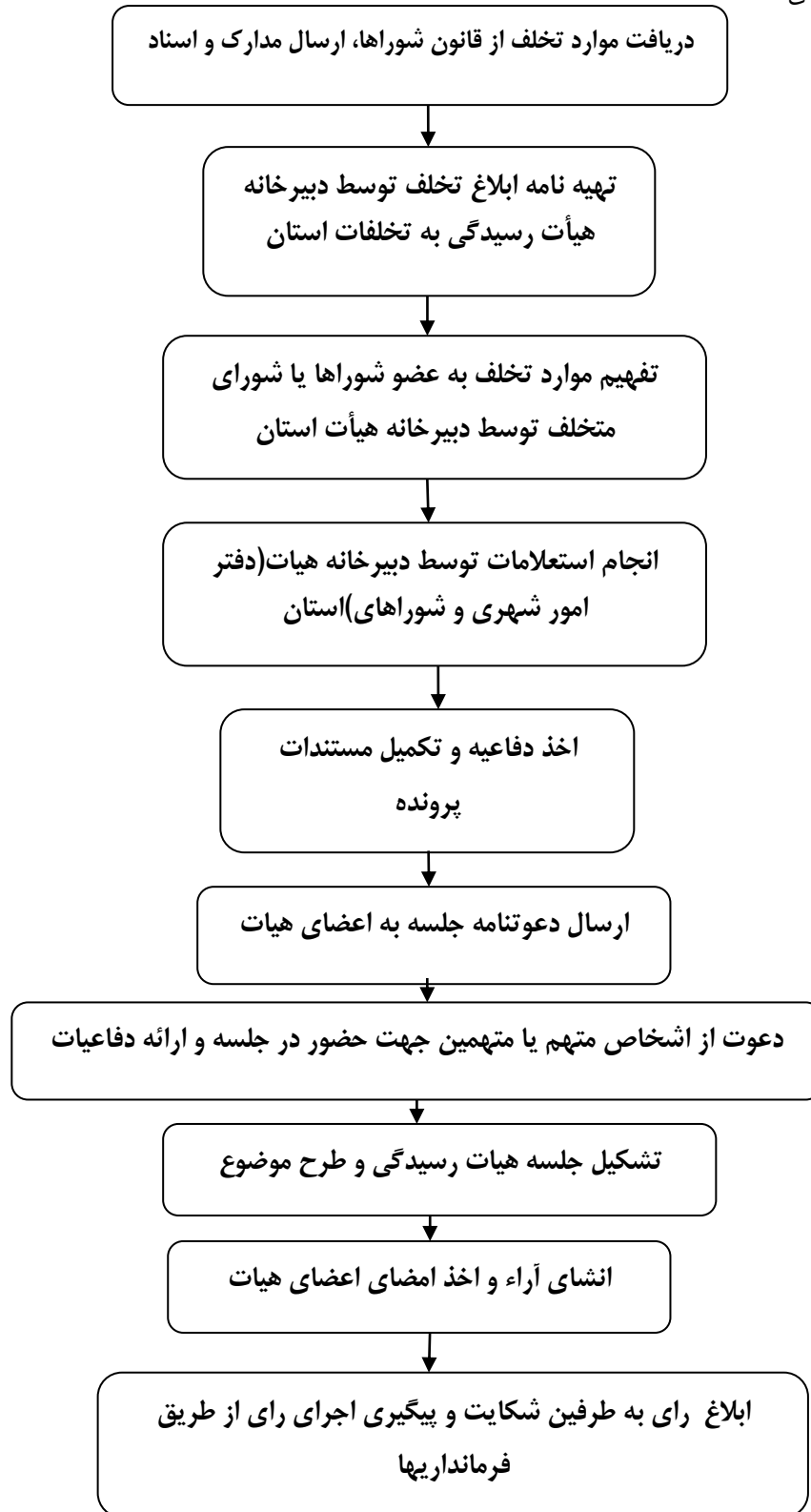
(رسیدگی به موارد تخلف از قانون شوراها تبصره ۲ ماده ۸۹)

| ردیف | عنوان مرحله/فعالیت  | اقدام کننده                                       |
|------|---|---|
| ۱.   | ارسال موارد تخلف از قانون   | شاکی  |
| ۲.   | دریافت موارد تخلف از قانون شوراها و ارجاع به مدیرکل دفتر امور شوراهای شهر و روستا   | دبیرخانه وزارت کشور                               |
| ۳.   | دریافت موارد تخلف و ارجاع به کارشناس  | مدیر کل دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور |
| ۴.   | دریافت موارد تخلف و بررسی   | کارشناس دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور |
| ۵.   | تهیه پیش نویس اعلام تخلف به هیئت حل اختلاف مربوطه (هیئت مرکزی حل اختلاف برای تخلف عضو یا شورای استان یا شورای عالی استان / هیئت حل اختلاف استان برای تخلف عضو یا شورای شهر یا شهرستان / هیئت حل اختلاف شهرستان برای تخلف عضو یا شورای روستا یا بخش) | کارشناس دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور |
| ۶.   | ارسال پیش نویس برای مدیر کل دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور   | کارشناس دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور |
| ۷.   | ثبت و صدور پیش نویس ها و ارسال به دبیرخانه  | مدیر کل دفتر امور شوراهای شهر و روستای وزارت کشور |
| ۸.   | ارسال پیش نویس برای هیئت حل اختلاف مربوطه   | دبیرخانه وزارت کشور                               |
| ۹.   | صدور رای (زیر فرآیند)   | هیئت حل اختلاف مربوطه                             |
| ۱۰.  | اعلام رای به متخلف توسط مقام مسئول (بخشدار برای تخلف عضو یا شورای روستا یا بخش / فرماندار برای تخلف عضو یا شورای شهر یا شهرستان / استاندار برای تخلف عضو یا شورای استان / رئیس شورای عالی استان برای تخلف عضو یا شورای عالی استان)                  | مقام مسئول  |
| ۱۱.  | اگر تا بیست روز اعتراض به رای نیامد برو به ۱۳   |   |
| ۱۲.  | اگر اعتراض به رای آمد برو به گام ۶ از زیرفرآیند ۹   |   |
| ۱۳.  | پیگیری اجرای رای  | مقام مسئول  |
| ۱۴.  | پایان   |   |

## ۲- سناریوی زیر فرآیند (صدور رای)

| ردیف | عنوان مرحله/فعالیت | اقدام کننده |
|------|--------------------|-------------|
|------|--------------------|-------------|

|                           |   |     |
|---------------------------|---|-----|
| دبیرخانه وزارت کشور       | ارسال پیش نویس اعلام تخلف   | ۱.  |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | ارجاع به کارشناس  | ۲.  |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | تهیه پیش نویس ابلاغ اتهام   | ۳.  |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | ثبت و صدور و ارسال به عضو یا شورای متخلف                                | ۴.  |
|                           | اگر تا ده روز مستندات و لایحه دفاعیه عضو یا شورای متخلف نیامد پرو به ۷  | ۵.  |
| عضو یا شورای متخلف        | ارسال مستندات و لایحه دفاعیه / ارسال اعتراض به رای                      | ۶.  |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | تکمیل پرونده  | ۷.  |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | تهیه پیش نویس دعوتنامه برای اعضای هیات و عضو یا شورای متخلف             | ۸.  |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | ثبت و صدور و ارسال  | ۹.  |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | برگزاری جلسه  | ۱۰. |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | صدور رای  | ۱۱. |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | انشای رای و اخذ امضای اعضا  | ۱۲. |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | تهیه پیش نویس نامه ابلاغ رای (همزمان با ۱۴)                             | ۱۳. |
| کارشناس دبیرخانه یا حقوقی | ارسال یک نسخه از رای برای معاونت عمرانی یا فرماندار (همزمان با ۱۳)      | ۱۴. |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | ثبت و صدور پیش نویس نامه ابلاغ رای                                      | ۱۵. |
| معاونت عمرانی یا فرماندار | ارسال یک نسخه از رای به همراه نامه تهیه شده به مقام مسئول جهت ابلاغ رای | ۱۶. |
|                           | پایان   | ۱۷. |



|                            |   |                   |   |
|----------------------------|---|-------------------|---|
| واحد مربوط: فناوری اطلاعات | پست الکترونیک:<br>Fati.rahiimii@<br>gmail.com | تلفن: ۰۹۱۶۸۵۰۱۵۶۳ | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: فاطمه رحیمی |
|----------------------------|---|-------------------|---|

فرم شماره دو

| توضیحات | فرآیند مجوز |                | زمان انجام کار<br>(روز/ ساعت) | هزینه<br>(ریال) | مدت اعتبار      | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند  |                                | عنوان دستگاه استعلام<br>شونده | ردیف |
|---------|-------------|----------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|--------------------------------|-------------------------------|------|
|         | الکترونیکی  | غیر الکترونیکی |                               |                 |                 |                 | سایر<br>*** | موارد استعلام<br>با ذکر نام ** |                               |      |
|         | *           |                | ۱ ماه                         | -               | تا پایان رسیدگی | مستندات پرونده  |             | سکونت                          | نیروی انتظامی                 | ۱    |
|         | *           |                | ۲ ماه                         | -               | تا پایان رسیدگی | احکام قضایی     |             | احکام قضایی و سوء سابقه        | قوه قضاییه                    | ۲    |
|         | *           |                | ۱ ماه                         | -               | تا پایان رسیدگی | مدرک تحصیلی     |             | اصالت مدرک تحصیلی              | دانشگاهها                     | ۳    |
|         | *           |                | ۱ ماه                         | -               | تا پایان رسیدگی | گزارش وضعیت     |             | استعلام حقوقی                  | سایر دستگاهها حسب مورد        | ۴    |