

**شناسنامه فرآیند**

کد فرایند: KHJ/030/309/1-1		اداره کل راه و شهرسازی استان خراسان جنوبی - مدیریت املاک و حقوقی	تاریخ مستند سازی: ۹۴/۰۳/۵
۱. عنوان فرایند: پاسخ به استعلامات بانکی جهت پرداخت یارانه به اقشار ویژه (جانبازان، آزادگان و خانواده شهدا)			
۲. متصدی فرایند: امور مراجعین			
۳. واحد های مرتبط در فرایند: امور مراجعین - اداره املاک - اداره واگذاری - مدیریت مسکن			
۴. ورودی های فرایند: (۱) نامه بانک (۲) معرفی نامه "بنیاد شهید و امور ایثارگران" به بانک (۳) اصل شناسنامه و کارت ملی	۴. خروجی های فرایند: نامه پاسخ استعلام به بانک	۵. مشتری های فرایند: اقشار ویژه	
۶. زمان مطلوب فرایند: ۳ ساعت			
۷. فرم های مورد استفاده در فرایند:			
۸. مستندات قانونی اجرای فرایند:			
۱۰. اجرای فرایند		۹. نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای فرایند	
کل فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/> بخشی از فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/> قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>		دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/> قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input type="checkbox"/> خیر <input checked="" type="checkbox"/> نام نرم افزارها:	
سطح انجام به صورت غیر حضوری: <input type="checkbox"/> در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/> تکمیل فرم های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input type="checkbox"/> انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/> قابل انجام از طریق پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/>			

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
محمد هادی خراشادیزاده ۱۳۹۴/۱۱/...	مهدی جعفری مدیرکل راه و شهرسازی استان خراسان جنوبی	دادخدا آهنی ۱۳۹۴/۱۱/۰۱

■ مراحل انجام فرایند

ردیف	شرح فعالیت	مسئولیت	مدت زمان	مرحله بعد	نمودار ساده
	فرآیند پاسخ به استعلامات بانکی جهت پرداخت یارانه به اقشار ویژه (جانبازان، آزادگان و خانواده شهدا)				
	KHJ/030/309/1-1				
۱	دریافت کامل مدارک از متقاضی {اگر منقصی در مدارک وجود داشته باشد جهت تکمیل به متقاضی عودت داده می شود}	امور مراجعین	۱۰ دقیقه	۱	
	ثبت مدارک و شماره گذاری و ارجاع به امور مراجعین	دبیرخانه	۳۰ دقیقه	۲	
۲	آیا متقاضی یکی از این موارد را دریافت کرده یا خیر؟ : (۱) وام یارانه ای (کمک هزینه خرید یا ساخت مسکن با ۴ درصد سود) (۲) مسکن مهر یا وام مهر (۳) استیجار به شرط تملیک (به علت داشتن وام کم بهره) { متقاضی در صورت انصراف از مسکن مهر یا وام مهر می تواند واجد شرایط شود. }	امور مراجعین	۱ ساعت	۳	
۳	وجود سابقه: یکی از این ۳ مورد را گرفته شده باشد.			۶	
	عدم وجود سابقه: تحویل نامه واجد شرایط به متقاضی			۴	
۴	تهیه نامه پاسخ به بانک مبنی بر عدم وجود سابقه و ارجاع به دبیرخانه	اداره امور مراجعین	۲۰ دقیقه	۵	
۵	صدور نامه پاسخ به استعلام بانک و تحویل به متقاضی	دبیرخانه	۱۰ دقیقه	پایان	
۶	تهیه نامه پاسخ به بانک مبنی بر وجود سابقه و ارجاع به دبیرخانه	اداره امور مراجعین	۲۰ دقیقه	۵	
۷	صدور نامه پاسخ به استعلام بانک و ارسال پستی به بانک استعلام گیرنده	دبیرخانه	۱۰ دقیقه	پایان	

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
محمد هادی خراشادیزاده ۱۳۹۴/۱۱/...	مهدی جعفری مدیرکل راه و شهرسازی استان خراسان جنوبی	دادخدا آهنی ۱۳۹۴/۱۱/۰۱