

شناسنامه فرآیند

تاریخ مستند سازی: ۹۴/۰۳/۲۵	اداره کل راه و شهرسازی استان خراسان جنوبی - مدیریت مسکن	کد فرایند: KHJ/030/407/1-1
۱. عنوان فرایند: پاسخگویی به شکایات در حوزه مسکن		
۲. متصدی فرایند: مدیریت مسکن		
۳. واحد های مرتبط در فرایند: مدیریت مسکن		
۴. ورودی های فرایند: نامه شکایت	۵. خروجی های فرایند: نامه پاسخ به شکایت	۶. مشتری های فرایند: شهروندان
۷. زمان مطلوب فرایند: ۲ هفته		
۸. فرم های مورد استفاده در فرایند:		
۹. مستندات قانونی اجرای فرایند:		
۱۰. نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای فرایند		۱۱. اجرای فرایند
دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/>	سطح انجام به صورت غیر حضوری: <input type="checkbox"/>	کل فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/>
قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/>	بخشی از فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/>
نام نرم افزارها:	تکمیل فرم های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>
	انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/>	
	قابل انجام از طریق پیشخوان <input 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 پاسخگویی به شکایات در حوزه مسکن				
	KHJ/030/407/1-1				
۱	دریافت شکایت از طرف اشخاص حقیقی یا حقوقی یا قائم مقام وزیر و ارجاع به رئیس اداره بررسی طرحهای مسکن	مدیر مسکن اداره کل	۱	۲	
۲	ارجاع شکایت به کارشناس مربوطه	رئیس اداره بررسی طرحهای مسکن	۱	۳	
۳	بررسی صحت و سقم شکایت و اظهارات بر اساس اسناد و مدارک	کارشناس مسکن	۱ الی ۷	۴	
۴	اگر شکایت وارد نباشد: رد شکایت و اعلام به مرجع شکایت			پایان	
	اگر تخلف حاد باشد: تشکیل کمیته فنی			۶	
	اگر تخلف مربوط به مشخصات فنی پروژه باشد: انجام بازدید میدانی			۷	
	ساختمان در حال ساخت باشد: اطلاع به شهرداری			۵	
۵	اعلام تخلف به شهرداری مربوطه {اگر ساختمان در حال ساخت باشد و پایان کار نگرفته باشد به شهرداری مربوط می شود.}	کارشناس مسکن	۱	پایان	
۶	تشکیل کمیته فنی جهت رسیدگی به موارد حاد تخلف	کمیته فنی	۱	۷	
۷	بازدید میدانی از مورد تخلف و تهیه گزارش و ارائه به کمیته فنی	کارشناس مسکن	۳	۸	
۸	تهیه گزارش تخلف و ارجاع به مرجع مربوطه {بسته به موضوع، تخلف به دادگستری، سازمان نظام مهندسی، اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان، فرمانداری شهرستان گزارش داده می شود و به تعاونی، مجری یا پیمانکار و مهندس ناظر اطلاع و اخطار داده می شود}	کارشناس مسکن یا کمیته فنی	۲	۹	
۹	تخلف مربوط به اضافه بنا یا تغییر کاربری باشد: گزارش تخلف به دادگستری			۱۰	
	تخلف مربوط به تعاونی یا هیات مدیره تعاونی مربوطه باشد: گزارش تخلف به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان				
	تخلف ساختمانی: گزارش تخلف به سازمان نظام مهندسی استان				
۱۰	پیگیری شکایت از مرجع ذیربط و ارسال رونوشت نتیجه به متقاضی	کارشناس مسکن	۷	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