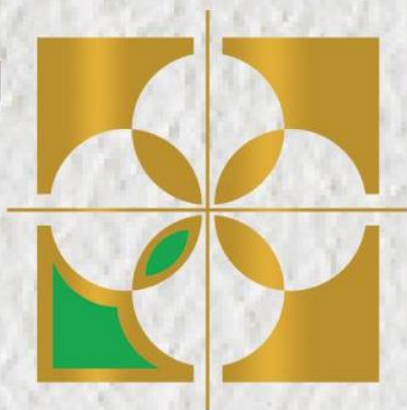




رسیدگی به شکایات مکتوب و حضوری مراجعین

دریافت شکایت/انتقاد و ثبت آن و اختصاص شماره‌ی
رهگیری

بررسی ارتباط شکایت/انتقاد با موضوع کاری شرکت

ارجاع شکایت/انتقاد به واحد تخصصی مربوطه

بررسی تخصصی شکایت و جمع‌آوری اطلاعات در واحد و در
صورت نیاز از توابع

اقدام متناسب در جهت رفع مشکل

پاسخ مناسب به شاکی/منتقد

زمان انجام خدمت ۱۰ روز به طور
متوسط

ساعات پاسخگویی شنبه تا ۴ شنبه
طی ساعات اداری

شرح خدمت

بررسی انواع شکایات و انتقادات واصله و اقدام قانونی
متناسب با آنها

مدارک مورد نیاز

وصول شکایت یا انتقاد مکتوب و یا مضموری مراجعان

وجوه قابل پرداخت

این خدمت رایگان است

نمونه فرمهای مورد نیاز

- فرم ثبت شکایات، انتقادات و پیشنهادات

قوانین و مقررات

[حقوق شهروندی و توسعه‌ی اجتماعی](#)

مسئولین خدمت

- دفتر مدیرعامل، روابط عمومی
- شماره تماس: ۰۵۱۳۸۳۲۳۳۳۰ داخلی ۱۰۴ - ۲۱۱

ثبت و پیگیری شکایات

مراجعه به واحد حراست - شماره تماس ۰۵۱۳۸۳۲۳۳۹۰
[سامانه شهراه](#)
[سامانه دادور](#)
[سامانه سامد](#)



بیانیه سطح توافق خدمت

۱- مقدمه

تمامی خدمات شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع در بخش «میز خدمت/فهرست خدمات» و علاوه بر آن، خدمات الکترونیک این شرکت در بخش «میز خدمت/خدمات الکترونیک» تارنمای شرکت قابل دسترس می‌باشند. در فهرست خدمات، اطلاعات مربوط به هر خدمت (از جمله: شناسنامه‌ی خدمت، پاسخگویان و ...) ارائه شده است. برخی از خدمات این شرکت و توابع، علاوه بر آگاهی‌رسانی، قابلیت ارائه به صورت الکترونیک در سایر سطوح (درخواست/تولید/تحويل) را هم دارند، که تمامی آنها در بخش «خدمات الکترونیک» مشخص شده و با فرم‌های الکترونیک یا ارجاع به سایر سامانه‌های جامع مرتبط امکان دریافت خدمت را دارند. امکان نظرسنجی در خصوص هر خدمت با ایجاد فرم الکترونیک نظرسنجی خدمات فراهم شده است و نتایج تحلیلی آماری نظرات هم در تارنما ارائه شده است.

۲- مشخصات خدمت

عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات مکتوب و حضوری مراجعین

شناسه‌ی خدمت: ۱۵۰۶۱۷۰۷۱۰۰

عنوان و شناسه‌ی خدمت والد: پاسخگویی (۱۵۰۶۱۷۰۷۰۰۰)

نوع خدمت: G2B, G2C و G2G

نوع مخاطبین: خاص و عام، حقیقی و حقوقی، خصوصی و دولتی

نحوه آغاز خدمت: تقاضای گیرنده خدمت

مدارک لازم برای انجام خدمت: وصول شکایت یا انتقاد مکتوب و یا حضوری مراجعان

قوانین و مقررات مربوط: اساسنامه‌ی شرکت عمران شهرهای جدید، قانون ایجاد شهرهای جدید، آیین‌نامه‌ی اجرایی ایجاد شهرهای جدید، دستورالعمل‌ها و ضوابط مسکن مهر، قوانین، آیین‌نامه‌ها و ضوابط سلامت اداری، ضوابط قانونی اداری، ضوابط مرتبط وزارت راه و شهرسازی، دستورالعمل واگذاری اراضی، قوانین مربوط به حفاظت از جنگل‌ها و مراتع کشور و منابع ملی، قوانین مربوط به ثبت اسناد و املاک کشور، آیین‌نامه و قوانین زمین شهری، قوانین اراضی شهری، مصوبات، بخشنامه‌ها و نظام‌نامه‌های داخلی، منشور اخلاقی و عهدنامه‌ی شرکت، منشور اخلاقی و سوگندنامه‌ی کارکنان، قانون اساسی ج.ا.ا، قوانین حقوقی

نحوه دسترسی فعلی به خدمت: شکایت‌مندان از هر یک از امور مرتبط به شهرهای جدید می‌توانند شکایات خود را حضوراً در شرکت مرتبط یا ستاد (به ویژه در میز خدمت حضوری) مطرح یا به یکی از سامانه‌های شهر، سامد و یا دادور به نشانی زیر در تارنما مراجعه و به صورت الکترونیک شکایت خود را ثبت و آن را پیگیری نمایند:

<https://www.ntdc.ir/> رسیدگی-به-شکایات-مکتوب-و-حضوری

یا به بخش مرتبط تارنمای ستاد و توابع به نشانی زیر مراجعه و شکایت خود را ثبت و پیگیری نمایند:

<http://takrim.ntdc.ir/Forms/Requests/RecordRequest.aspx>

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در این شرکت: —

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه‌های دیگر: شهر، سامانه شکایات و اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، سامد

۳- هدف

پاسخگویی به شهروندان و متقاضیان خدمات و پیمانکاران و خدمت‌دهی بهتر به مردم

۴- مسؤول ارایه‌ی خدمت

دفتر مدیرعامل، روابط عمومی و ارزیابی عملکرد ستاد و توابع

۵- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و این شرکت

وظیفه‌ی شرکت: بررسی دقیق شکایات واصله به انحای مختلف و ارجاع آنها به واحد ذیربط جهت دریافت پاسخ و توجیهات و بازبررسی موضوع و اقدام قانونی و جبرانی در صورت نیاز و پاسخ مناسب به شاکی

وظیفه‌ی خدمت‌گیرنده: ثبت و ارجاع حضوری یا سیستمی درخواست خود و پیگیری منطقی آن تا دریافت نتیجه

مدت زمان انجام خدمت: ۱۰ روز به طور متوسط

تعداد مرتبه مراجعه حضوری: ۲ بار

زمان دسترسی به خدمت: در طی کل سال

۶- هزینه‌ها و پرداخت‌ها

این خدمت رایگان است.

۷- دوره‌ی عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که با اصلاحیه آن جایگزین نشده اعتبار دارد.

۸- خاتمه (فسخ) توافقنامه

چنانچه به تشخیص رییس هیأت مدیره‌ی شرکت یا اعضای مجمع شرکت و نیز مقام مسؤول ذیربط یا تغییر ضوابط و تکالیف، ضرورت خاتمه توافقنامه یا خدمت مد نظر قرار گرفت، با اطلاع قبلی و طبق مقررات مربوط، موضوع خاتمه توافقنامه یا خدمت اعلام می‌گردد.

۹- محرمانگی اطلاعات

اطلاعات خصوصی بهره‌برداران و خدمت‌گیرندگان، در اختیار عموم قرار نمی‌گیرد.


هومن گریوانی
رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل