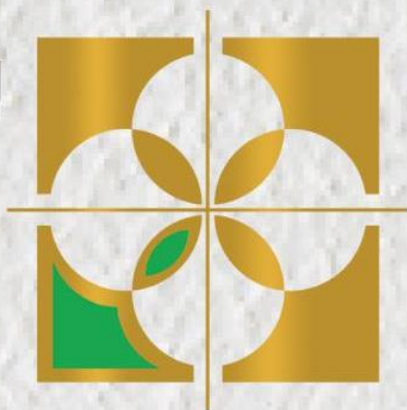




اظهار نظر و پاسخگویی نسبت به استعلامات خصوصی، تخلفات،
مغایرت‌ها و دعاوی

دریافت درخواست (استعلام، مغایرت، تخلف و یا دعوا) و
ثبت آن و اختصاص شماره‌ی رهگیری

ارجاع درخواست به واحد تخصصی مربوطه

بررسی تخصصی و حقوقی درخواست واصله و مطالعه‌ی
ضوابط قانونی مرتبط

اقدام اصلاحی متناسب در صورت نیاز

جمع‌آوری اطلاعات از سامانه‌ها، حوزه‌های ستادی و توابع و
تهیه و ارسال پاسخ استعلام، مغایرت، تخلف

حضور در دادگاه/دادسرا در صورت نیاز جهت رفع مشکل
دعوا

زمان انجام خدمت ۷ روز به طور
متوسط

ساعات پاسخگویی شنبه تا ۴ شنبه
طی ساعات اداری

شرح خدمت

بررسی، پاسخگویی و پیگیری انواع درخواست‌های مکتوب
واصله از دستگاه‌های مختلف و اشخاص حقوقی

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 شهرآه](#)
[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: اظهار نظر و پاسخگویی نسبت به استعلامات خصوصی، تخلفات، مغایرت‌ها و دعاوی

شناسه‌ی خدمت: ۱۵۰۶۱۷۰۷۱۰۱

عنوان و شناسه‌ی خدمت والد: پاسخگویی (۱۵۰۶۱۷۰۷۰۰۰)

نوع خدمت: G2G، G2B، G2C

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

نحوه آغاز خدمت: تقاضای گیرنده خدمت

مدارک لازم برای انجام خدمت: نامه‌ی مکتوب واصله‌ی استعلام، گزارش تخلف یا مغایرت و یا دادخواست اقامه‌ی دعوا/شکایت یا درخواست باز الکترونیک از طریق تارنما

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 و مالی، 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 کشور

نحوه دسترسی فعلی به خدمت: استعلام‌گر یا مدعی باید رسماً نامه‌ای به شرکت ارسال و موضوع استعلام یا دعوا را مطرح و پیگیری نماید یا در تارنمای شرکت به نشانی زیر آن را به صورت الکترونیک ثبت و پیگیری نماید:

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

یا آن را در سامانه‌ی یاور به نشانی زیر درج و نتیجه‌ی آن را از همان طریق پیگیری نماید:

<http://www.bemcenter.ir>

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در این شرکت: اتوماسیون اداری فرزین

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه‌های دیگر: شهراه و انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات

۳- هدف

پاسخگویی و شفاف‌سازی در برابر مردم و دستگاه‌های اداری و رفع مغایرت‌ها و جلوگیری از تخلفات

۴- مسؤول ارایه‌ی خدمت

دفتر املاک، حقوقی، امور ثبتی و واگذاری و نیز شهرسازی و معماری ستاد و توابع

۵- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و این شرکت

وظیفه‌ی شرکت: بررسی دقیق درخواست واصله و پاسخگویی به متقاضی از همان طریق دریافت درخواست

وظیفه‌ی خدمت‌گیرنده: ثبت و ارجاع مکتوب یا سامانه‌ای درخواست و پیگیری برای دریافت پاسخ

مدت زمان انجام خدمت: ۸ 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 موافقتنامه یا خدمت اعلام می‌گردد.

۹- محرمانگی اطلاعات

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


هومن گریوانی
رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل