

عنوان زیر خدمت : رسیدگی و پاسخگویی به درخواست ها و شکایات ارباب رجوع از دستگاه های اجرایی (بازرسی و پاسخگویی به شکایات)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه شکایت کتبی توسط متقاضی به دبیرخانه فرمانداری	شکایت نامه به همراه دیگر مدارک تکمیلی	متقاضی	متقاضی	۱۰	دقیقه	
۲	ثبت شکایت و ارجاع به فرماندار	شکایت نامه به همراه دیگر مدارک تکمیلی	دبیرخانه	ثبت دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۳	ارسال شکایت متقاضی از دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی استانداری	اصل نامه بازرسی به پوست شکایت نامه متقاضی	دفتر مدیرکل بازرسی استانداری	کارشناس مربوطه	۱	روز	
۴	ارجاع شکایت نامه ثبت شده در فرمانداری یا شکایت نامه ارسالی از دفتر بازرسی استانداری به معاونت یا کارشناس مربوطه	- شکایت نامه به همراه دیگر مدارک تکمیلی - اصل نامه بازرسی به پوست شکایت نامه	دفتر فرماندار	دفتر فرماندار	۱۰	دقیقه	
۵	ارجاع شکایت به کارشناس مربوطه (در اکثر موارد کارشناس بازرسی)	- شکایت نامه به همراه دیگر مدارک تکمیلی - اصل نامه بازرسی به پوست شکایت نامه	معاونت مربوطه	معاون فرماندار	۱۰	دقیقه	
۶	مذاکره تلفنی با مکاتبه با دستگاه مربوطه	نامه فرمانداری به پیوست شکایت نامه متقاضی و مستدان و مدارک ارائه شده	بازرسی و پاسخگویی به شکایات فرمانداری	کارشناس بازرسی	۱	روز	
۷	اعلام نتیجه به متقاضی ارائه گزارش به فرمانداری	پاسخ دستگاه مربوطه به صورت مکتوب	دستگاه مربوطه	مدیر دستگاه			با توجه به سرعت پاسخگویی دستگاه مربوطه متغیر است

عنوان زیر خدمت : تسهیل روند صدور پروانه فعالیت برای سازمان های مردم نهاد (کارشناس امور اجتماعی)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست تاسیس سازمان (NGO) از طریق ثبت نام در سایت معاونت سازمان های مردم نهاد		متقاضی				آدرس پورتال : Portal2.moi.ir
۲	مراجعه متقاضی و تکمیل پرونده	تصویر صفحه اول شناسنامه و کارت ملی تمامی اعضا - تکمیل برگه مشخصات فردی برای تمامی افراد موسس - تصویر مدرک تحصیلی (حداقل ۲ عضو با مدرک تحصیلی مرتبط) - تکمیل اساسنامه (با امضاء کلیه اعضای ذیل تمامی صفحات اساسنامه)	معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرمانداری	کارشناس امور اجتماعی	۳۰	دقیقه	
۳	استعلام از دستگاه های ذیربط	مکاتبه فرمانداری با دستگاه ها	معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرمانداری	کارشناس امور اجتماعی	۱	ماه	با توجه به بازه زمانی پاسخگویی دستگاه های مربوطه متغیر است
۴	تشکیل جلسه هیات نظارت در صورت مثبت بودن پاسخ استعلام		معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرمانداری	اعضای هیات نظارت	۱	ساعت	
۵	معرفی متقاضی به اداره ثبت شرکت ها مستقر در اداره کل ثبت اسناد استان	مکاتبه فرمانداری	معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرمانداری	کارشناس امور اجتماعی	۱۰	دقیقه	
۶	تشکیل پرونده در اداره ثبت شرکت ها مستقر در اداره کل ثبت اسناد استان	معرفی نامه فرمانداری	اداره کل ثبت اسناد استان	اداره ثبت شرکت ها			تعداد موسسین نباید کمتر از ۹ نفر باشد
۷	صدور کد ۱۰ رقمی مجوز ثبت سازمان (NGO) و مجوز فعالیت سازمان		اداره کل ثبت اسناد استان	اداره ثبت شرکت ها	۱	روز	
۸	صدور پروانه فعالیت سازمان (NGO)	آخرین آگهی روزنامه - نامه اداره ثبت مبنی بر ثبت سازمان	معاونت سیاسی، امنیتی و اجتماعی فرمانداری	کارشناس امور اجتماعی	۱	روز	

عنوان زیر خدمت: تشکیل کمیته انطباق و رسیدگی به مصوبات شوراهای اسلامی (امور عمرانی)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ثبت صورتجلسات شوراهای اسلامی شهرها	نامه و صورتجلسات شوراها	دبیرخانه	دبیرخانه	۵	دقیقه	
۲	ارجاع مدارک و مستندات به معاونت عمرانی	نامه و صورتجلسات شوراها	دبیرخانه	دبیرخانه			
۳	ارجاع مکاتبات به دبیرخانه هیات تطبیق	نامه و صورتجلسات شوراها	معاونت امور عمرانی	معاونت امور عمرانی			
۴	تشکیل جلسه هیات تطبیق در فرمانداری	نامه و صورتجلسات شوراها	دبیرخانه هیات تطبیق مستقر در فرمانداری	رئیس اداره فنی و امور عمرانی	۱۵	روز	از زمان ثبت صورتجلسات شوراهای اسلامی در دبیرخانه فرمانداری مجموعاً به مدت ۱۵ روز فرصت برگزاری جلسه هیات تطبیق و اعلام موافقت یا عدم موافقت با مصوبات از سوی دبیرخانه هیات تطبیق زمان در نظر گرفته شده است.
۵	بررسی مصوبات شوراها در جلسه هیات تطبیق	نامه و صورتجلسات شوراها	دبیرخانه هیات تطبیق مستقر در فرمانداری	رئیس اداره فنی و امور عمرانی	//	//	//
۶	مکاتبه با شوراهای مورد نظر در صورت مغایرت مصوبات شوراها با قوانین و مقررات	نامه و صورتجلسات شوراها	دبیرخانه هیات تطبیق مستقر در فرمانداری	رئیس اداره فنی و امور عمرانی	//	//	//

عنوان زیر خدمت: رفع موانع اشتغال با هماهنگی دستگاه های دولتی و بخش خصوصی (کارشناس امور اقتصادی)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست از سوی متقاضی	برگه درخواست متقاضی و دیگر مدارک مورد نیاز	متقاضی	متقاضی			
۲	ثبت درخواست متقاضی ارجاع به معاونت مربوطه	برگه درخواست متقاضی و دیگر مدارک مورد نیاز	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۳	ارجاع درخواست به کارشناس مربوطه	برگه درخواست متقاضی و دیگر مدارک مورد نیاز	معاونت توسعه و برنامه ریزی	معاونت توسعه و برنامه ریزی			
۴	بررسی پرونده، پیگیری و ارجاع به دستگاه مربوطه	برگه درخواست متقاضی و دیگر مدارک مورد نیاز	معاونت توسعه و برنامه ریزی	کارشناس امور اقتصادی	۱	روز	
۵	طرح درخواست و ارائه پرونده تکمیلی در جلسات مربوطه (کارگروه اشتغال - کارگروه رفع موانع تولید)	پرونده تکمیلی به همراه پاسخ دستگاه مربوطه	دستگاه های مربوطه	کارشناسان دستگاه ها			حسب تعداد پرونده های تشکیل شده، جلسات کارگروه اشتغال و رفع موانع تولید به صورت ادواری برگزار می گردد.
۶	اعلام نتیجه به متقاضی	ابلاغ کتبی	دستگاه های مربوطه	کارشناسان دستگاه ها	۱	هفته	مدت زمان ابلاغ با توجه به بازه زمانی برگزاری جلسات متغیر است بین ۱ هفته تا ۱ ماه

(کارشناس امور عمرانی) عنوان زیر خدمت : کمیسیون ماده ۹۹ - برخورد با تخلفات ساختمانی در روستاها و اراضی خارج از حریم شهرها

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارسال گزارش تخلف	متن گزارش	دهیاری- بخشداری ناظر ساختمان گزارش های مردمی	کارشناس عمران بخشداری ناظر ساختمان دهیار	۱	روز	
۲	ابلاغ اخطاریه به مالک (متخلف)	اخطاریه	دهیاری- بخشداری ناظر ساختمان	کارشناس عمران بخشداری ناظر ساختمان دهیار	۱	روز	
۳	مراجعه مالک به بخشداری یا دهیاری جهت پیگیری اخطاریه و تشکیل پرونده	فرم های گزارش تخلف	بخشداری دهیاری	کارشناس عمران بخشداری دهیار			با توجه به حضور مالک در بخشداری یا دهیاری
۴	عدم مراجعه مالک به بخشداری و ابلاغ اخطاریه به کلانتری محل جهت اقدام قانونی	گزارش تخلف برای کلانتری	بخشداری دهیاری	کارشناس عمران بخشداری دهیار			
۵	تکمیل فرم دفاعیه توسط مالک جمع بندی مدارک و مستندات جهت ارائه به فرمانداری	فرم دفاعیه مدارک و مستندات مورد نیاز	دهیاری- بخشداری	کارشناس عمران بخشداری دهیار	۱۰	روز	مهلت قانونی جهت مراجعه مالک و تکمیل فرم دفاعیه
۶	ارائه پرونده در جلسه کمیسیون ماده ۹۹ در محل فرمانداری	تمامی مدارک و مستندات مربوطه	معاونت امور عمرانی فرمانداری در حضور معاونت امور عمرانی استانداردی	معاون امور عمرانی			با توجه به تعداد پرونده های تخلف و نیاز به برگزاری جلسه کمیسیون ماده ۹۹
۷	ابلاغ حکم مرتبط با موضوع تخلف به فرمانداری	حکم صادره	معاونت امور عمرانی استانداردی	کارشناس مربوطه در معاونت امور عمرانی استانداردی	۲	ماه	
۸	ابلاغ حکم صادره به مالک جهت اقدام	حکم صادره	بخشداری دهیاری	کارشناس عمران بخشداری دهیار	۱	روز	
۹	اعتراض به حکم صادره از سوی مالک و ارسال دادخواست به دیوان عدالت اداری از طریق شرکت پست	فرم دادخواست به پیوست مدارک مربوطه	مالک	مالک			مدت زمان بستگی به اقدام مالک متغیر است

عنوان زیر خدمت : صدور پروانه ساختمانی در سطح بخش ها (کارشناس امور عمران در بخشداری ها)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست از سوی متقاضی	فرم شماره ۲ - فتوکپی شناسنامه و کارت ملی متقاضی - سند یا برگ واگذاری	متقاضی	متقاضی	۱۰	دقیقه	
۲	ثبت درخواست متقاضی	//	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۳	ارجاع درخواست ثبت شده به کارشناس مربوطه	//	//	//	۱	ساعت	
۴	درخواست استعلام از دستگاه های مربوطه	مکاتبه بخشداری	بخشداری	کارشناس عمران بخشداری			پاسخ استعلام بسته به پیگیری متقاضی از دستگاه های مربوطه متغیر است
۵	دستور تهیه نقشه	فرم شماره ۴ و نقشه های اجرایی	دفاتر فنی مهندسی	مهندسین دفاتر فنی مهندسی و طراحی	۱ تا ۷	روز	
۶	ممهور کردن و تایید برگ های تعهد معماری- نظارت -محاسبات و	فرم های ۵- ۶- ۷ و دیگر مدارک	دفاتر فنی مهندسی	مهندسین طرح و پروژه	۱	روز	
۷	بررسی مدارک و صدور پروانه	مجموعه مدارک و فرمهای مربوطه	بخشداری	کارشناس عمران بخشداری	۱	هفته	

عنوان زیر خدمت : جداسازی یارانه ها

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	مراجعه حضوری متقاضی	گفتگو و مشاوره با متقاضی جهت دریافت اطلاعات دقیق و آگاهی از صحت مطالب عنوان شده از سوی متقاضی	معاونت توسعه و برنامه ریزی	مسئول پیگیری یارانه	۱	ساعت	در صورت تایید سخنان متقاضی با توجه به شرایط اقدام می گردد.
۲	دریافت استعلام از ارگان های مرتبط جهت ارائه به فرمانداری : ثبت احوال - دادگستری - زندان - کمپ های ترک اعتیاد - بهزیستی - کمیته امداد امام خمینی (ره)	تمامی استعلام های مورد نیاز به همراه مدارک هویتی متقاضی	متقاضی	متقاضی	۱ تا ۲	روز	با توجه به پیگیری متقاضی مدت زمان متغیر است
۳	مکاتبه با دفتر پلیس + ۱۰	مکاتبه فرمانداری با پلیس + ۱۰ به پیوست فرم تکمیل شده توسط متقاضی و استعلام های مورد نیاز	معاونت توسعه و برنامه ریزی	مسئول پیگیری یارانه	۱	ساعت	
۴	دفتر پلیس + ۱۰	مکاتبه فرمانداری به پیوست فرم تکمیل شده و استعلامات و مدارک متقاضی	دفتر پلیس + ۱۰	دفتر پلیس + ۱۰			واحد زمان با توجه به زمان مراجعه متقاضی و پیگیری موضوع متفاوت است

عنوان زیر خدمت : معرفی دانش آموزان ایرانی فاقد مدارک هویتی به آموزش پرورش جهت ثبت نام در مدارس

کارشناس مسئول سیاسی انتخابات

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست از سوی متقاضی به دبیرخانه فرمانداری جهت ثبت و ارجاع	ارائه درخواست کتبی متقاضی ۲ قطعه عکس دانش آموز ۲ قطعه عکس اولیا (پدر یا مادر) کارت واکسن دانش آموز	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۲	ارجاع درخواست متقاضی به معاونت سیاسی امنیتی اجتماعی	//	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۳	تکمیل فرم های مربوطه	فرم معرفی نامه تحصیلی دانش آموزان فاقد اوراق هویتی	معاونت سیاسی امنیتی	کارشناس مسئول سیاسی انتخابات	۲۰	دقیقه	
۴	امضای فرم های تکمیل شده توسط معاونت سیاسی فرمانداری و مهپور شدن عکس های الصاقی در فرم توسط دفتر فرماندار	فرم معرفی نامه تحصیلی دانش آموزان فاقد اوراق هویتی	معاونت سیاسی امنیتی	کارشناس مسئول سیاسی انتخابات	۲۰	دقیقه	
۵	ارسال مدارک و فرم های مربوطه به آموزش پرورش	فرم معرفی نامه تایید شده به همراه مدارک دریافتی از متقاضی	معاونت سیاسی امنیتی	کارشناس مسئول سیاسی انتخابات			یک نسخه از فرم تایید شده به متقاضی تحویل می گردد تا شخصاً به آموزش و پرورش مراجعه نماید.

عنوان زیر خدمت : اعطای تسهیلات ویژه زنان سرپرست خانوار (کارشناس امور بانوان)

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست از سوی متقاضی به دبیرخانه فرمانداری	ارائه درخواست کتبی با ذکر دقیق مشخصات و مدارک هویتی بویژه شماره ملی - آدرس پستی و شماره تماس	متقاضی	متقاضی	۱۰	دقیقه	تشریح وضعیت زندگی
۲	ثبت درخواست متقاضی و ارجاع به دفتر فرماندار	درخواست کتبی متقاضی به پیوست مدارک و مستندات	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	درج عنوان (جهت استفاده از وام زنان سرپرست خانوار) جهت ارجاع به فرماندار و کارشناس پیگیری
۳	ارجاع درخواست به کارشناس امور بانوان	درخواست کتبی متقاضی به پیوست مدارک و مستندات	دفتر فرماندار	دفتر فرماندار			
۴	تشکیل پرونده و ارجاع به بانک های عامل	درخواست کتبی متقاضی به پیوست مدارک و مستندات	کارشناس امور بانوان	کارشناس امور بانوان			با توجه به حضور متقاضی جهت پیگیری درخواست متغیر است.

**عنوان زیر خدمت : ارائه تسهیلات ارزان قیمت روستایی (موضوع تفاهنامه ی معاونت توسعه روستائی و مناطق محروم کشور، بنیاد علوی، استانداری به عاملیت بانک سینا و پارسیان)
(کارشناس امور شهری و روستایی)**

ردیف	عنوان مرحله	مدارک و مستندات مورد نیاز	واحد مسئول انجام دهنده	پست سازمانی انجام دهنده	مدت زمان انجام	واحد زمان (روز - ساعت)	توضیحات
۱	ارائه درخواست از سوی متقاضی	درخواست کتبی متقاضی - فرم تکمیل شده خلاصه طرح توجیهی - تصویر شناسنامه ، کارت ملی و مفصلا حساب مالیاتی برای اشخاص حقیقی - اساس نامه شرکت، تصویر کارت ملی و شناسایی مدیران شرکت، آخرین روزنامه رسمی، صورت های مالی و اظهارنامه مالیاتی برای اشخاص حقوقی - گواهی عدم بدهی معوقه و چک برگشتی - تصویر مدارک مالکیت محل اجرای طرح - تصویر کلیه مجوزها شامل پروانه تاسیس، موافقت اصولی، پروانه ساخت ، مجوز محیط زیست و - تصویر تضامین وثایق پیشنهادی - معرفی نامه رسمی دستگاه مرتبط	متقاضی	متقاضی	۱۰	دقیقه	
۲	ثبت درخواست متقاضی ارجاع به معاونت هماهنگی امور عمرانی	//	دبیرخانه	دبیرخانه	۱۰	دقیقه	
۳	ارجاع درخواست به کارشناس مربوطه	//	معاونت هماهنگی امور عمرانی فرمانداری	معاونت هماهنگی امور عمرانی	۱	ساعت	
۴	بررسی پرونده (مدارک و پروژه درخواستی)	//	معاونت هماهنگی امور عمرانی فرمانداری	کارشناس امور شهری و روستایی	۱	روز	
۵	تایید مدارک و ارسال به اداره کل دفتر امور روستایی و شوراهای استانداری و اداره کل دستگاه اجرایی مربوطه	//	معاونت هماهنگی امور عمرانی فرمانداری	کارشناس امور شهری و روستایی	۱	روز	
۶	بررسی پرونده ، تایید مدارک و ارسال پروژه به اداره کل دستگاه مربوطه	//	اداره کل دفتر امور شهری و روستایی استانداری	کارشناس مربوطه	۳	روز	
۷	ورود طرح در جلسه کمیته تسهیلات پس از تایید اداره کل دستگاه مربوطه جهت بررسی ، تایید یا رد پروژه	//	اداره کل دفتر امور شهری و روستایی استانداری	کارشناس مربوطه	۳	هفته	
۸	در صورت تایید طرح : ابلاغ به معاونت هماهنگی امور عمرانی استانداری	صورت جلسه کمیته تسهیلات مدارک و مستندات متقاضی	//	//	۱	روز	
۹	معرفی متقاضی به سرپرستی بانک های عامل پیرو ابلاغ تایید پروژه در جلسه کمیته تسهیلات استان	//	معاونت هماهنگی امور عمرانی استانداری	کارشناس مربوطه	۱	روز	
۱۰	ابلاغ تایید پروژه به فرمانداری جهت معرفی متقاضی به بانک های عامل	صورتجلسه کمیته تسهیلات	//	//	۱	روز	
۱۱	ابلاغ به متقاضی و معرفی به بانک	معرفی نامه فرمانداری به بانک های عامل به پیوست مدارک و مستندات متقاضی	معاونت هماهنگی امور عمرانی فرمانداری	کارشناس امور شهری و روستایی	متغیر		براساس مراجعه متقاضی