

اصلاح فرایندها

ردیف	عنوان خدمت	کد خدمت	معیارهای ارزیابی بهبود خدمت(۱)	واحد	قبل از بهبود	بعد از بهبود	مستندات و شواهد
۱	فروش زمین به اشخاص حقیقی و حقوقی در محدوده شهرهای جدید	۱۵۰۲۱۷۰۰۱۰۰	تعیین قیمت توسط اعضاء هیئت مدیره شرکت به دلیل:- سهولت در کار ارباب رجوع و کمک به اقتصاد آنها.- تسهیل در شرایط و روند واگذاری	واگذاری و پیمان و رسیدگی	قبلا خرید و فروش بصورت دستی و کاغذ انجام میشد و صرف هزینه و زمان برای متقاضیان دربرداشت	• انتخاب بین پیشنهاد دهندگان قیمت و واگذاری اراضی یا واحدها به بیشترین قیمت پیشنهاد • افزایش نظام سلامت اداری • کاهش مصرف کاغذ • صرفه جویی در زمان و هزینه متقاضیان.	سامانه ستاد ایران لینک در سایت شرکت
۲	واگذاری واحدهای ساخته شده در محدوده شهرهای جدید (مختص توابع)	۱۵۰۱۱۷۰۱۰۰۰	قیمت تمام شده توسط واحد فنی اجرایی- ابلاغ الحاقیه ها توسط شرکت عمران- ۲- تکمیل ابنیه - محوطه سازی- انشعابات و ... توسط انبوه ساز- ۳- درخواست متقاضی جهت تحویل واحدها- ۴- معرفی متقاضی به بانک جهت دریافت کارت قسط- تسویه نهایی آورده متقاضی توسط واحدمالی مسکن مهر- تکمیل واحد به متقاضی	مسکن مهر و پیمان و رسیدگی	وجود نواقص و مشکلات در معیارهای ارزیابی	رفع نواقص و مشکلات در معیارهای ارزیابی ذکر شده با اجرای سامانه ستاد ایران	فرم های مورد نیاز عملکرد ضمیمه می باشد. لینک سایت شرکت عمران به سامانه ستاد
۳	تهیه طرح های آماده سازی اراضی در محدوده شهرهای جدید (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۲۱۰۰	استخدام مشاور براساس وضعیت مکانی شهر- وضعیت توپوگرافی و جمع آوری و هدایت آبهای سطحی	شهر سازی و معماری	• مشکلات پیش از تصویب طرح های آماده سازی (۱) عدم وجود طرح و برنامه مشخص در راستای استفاده بهینه از اراضی (۲) عدم امکان تفکیک و واگذاری اراضی (۳) ابهام در نحوه اجرای معابر اصلی و فرعی (۴) عدم امکان اجرای تأسیسات زیربنایی به دلیل مشخص نبودن رقم نهایی خیابان ها و معابر (۵) عدم امکان شروع هرگونه عملیات عمرانی به دلیل نبود طرح ها و نقشه های اجرایی دقیق	برطرف نمودن نیازهای معیشتی، اجتماعی و فرهنگی در مناطق دارای اسکان - برنامه ریزی برای انعقاد قراردادهای مربوط به ارزش ۲۴۳ میلیارد تومان	
۴	آماده سازی اراضی در محدوده شهرهای جدید (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۲۱۰۱	زمان بندی پیشرفت انجام پروژه های روبنایی و زیربنایی	شهر سازی و معماری	• مشکلات پیش از تصویب طرح های آماده سازی (۱) عدم وجود طرح و برنامه مشخص در راستای استفاده بهینه از اراضی (۲) عدم امکان تفکیک و واگذاری اراضی (۳) ابهام در نحوه اجرای معابر اصلی و فرعی (۴) عدم امکان اجرای تأسیسات زیربنایی به دلیل مشخص نبودن رقم نهایی خیابان ها و معابر (۵) عدم امکان شروع هرگونه عملیات عمرانی به دلیل نبود طرح ها و نقشه های اجرایی دقیق	• مزایای تهیه طرح های آماده سازی (۱) شروع عملیات اجرایی معابر براساس نقشه های اجرایی (۲) وجود برنامه مشخص و مدون درخصوص نحوه تفکیک و واگذاری اراضی (۳) آغاز فرایند تفکیک و واگذاری قطعات براساس طرح ها و نقشه های آماده سازی (۴) اجرای تأسیسات زیربنایی براساس بروقیل های طول و عرض و سایر جزئیات اجرایی ارائه شده (۵) به جریان افتادن روال طبیعی تفکیک و واگذاری قطعات با توجه به اجرای معابر اصلی و فرعی و اجرای تأسیسات زیربنایی	
۵	تهیه و تصویب طرح های جامع شهرهای جدید (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۳۱۰۰	برنامه ریزی هوشمند و تعیین چشم انداز شهری به همراه آسیب شناسی و پیشنهاد برای هدف گذاری کلان شهر	شهر سازی و معماری	• مشکلات پیش از تهیه طرح جامع (۱) عدم برنامه ریزی جامع و گسترده درخصوص افق شهر و خدمات مورد نیاز آن (۲) عدم اطلاع دقیق از نوع کاربری ها در سطح شهر (۳) عدم توزیع مناسب کاربری ها و سرانه های عمومی (خدمات، فرهنگی، آموزشی و...) در سطح شهر (۴) عدم امکان حفاظت از اراضی تحت مالکیت شرکت های عمران شهرهای جدید (۵) بروز مغایرت های اساسی در واگذاری قطعات با توجه به تغییرات ایجاد شده در نوع کاربری ها و برخورد سلیقه ای مدیریت ها (۶) بروز تخلفات گسترده در مباحث شهرسازی و معماری و ساخت و سازها (۷) عدم یکپارچگی ضوابط و مقررات (۸) عدم تحقق اهداف شهر	• پیشگیری از بروز تخلفات گسترده در سطح شهر (۷) وجود ضوابط و مقررات جامع برای تمامی اقدامات و کاربری ها و ... (۸) امکان انجام برنامه ریزی جامع و مدون برای چشم انداز آبی شهر (۹) هماهنگی با تغییر و تحولات اجتماعی ، اقتصادی ، اجتماعی و (۱۰) تحقق اهداف شهر جدید هشتگرد (۱۱) رفع موانع و مشکلات موجود که بر سر راه تحقق اهداف شهر جدید وجود دارند.	

۶	تهیه و تصویب طرح های تفصیلی شهرهای جدید (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۳۱۰۱	مطالعات پدافند غیرعامل، مطالعات زیست محیطی	شهرسازی و معماری	در حال تهیه و تصویب
۷	برنامه ریزی و مدیریت بر ساخت و تحویل واحدهای مسکونی (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۳۱۰۲	پیگیری قراردادهای انبوه سازان و تعهداتشان جهت ساخت و تحویل به موقع - برخورد و حذف انبوه سازان غیرفعال - پیگیری وصل انشعابات از ادارات	مسکن مهر - مهندس دارایی	تکمیل جلسات متعدد و مکرر - انجام تامین دلیل سازندگانی که پروژه را متوقف و رها کردند و تنظیم تفاهم نامه و انتخاب سازندگان جایگزین
۸	تامین اسناد اتمام و مالکیت مسکن مهر (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۳۱۰۳	مسکونی در سایت مسکن مهر به تعداد ۵۷۰۰۰، انجام مراحل ذیل لازم است: • اقدام به شناسائی و دعوت از مالکین واحدهای اعیانی در خصوص ارائه درخواست خرید عرصه مسکن مهر و اقدام به هماهنگی و تشکیل جلسات با ادارات ذیربط • اخذ پایان کار بصورت بلوکی • دعوت از کارشناسان ثبت در خصوص نحوه ثبت، هزینه و دستمزد هر واحد و ...	حقوقی مسکن مهر	در دست اقدام
۹	پیگیری جهت استقرار دستگاه های خدمات رسان، دولتی و اجرایی (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۰	احداث کلاتری در فاز ۷ و ۴ و بهره براری از آن و احداث مدارس، زمین های چمن و ... - پیگیری موارد مرتبط با انشعابات آب، برق، گاز و دستگاه های خدمات رسان توسط بخش زیر بنایی معاونت فنی و اجرایی	فنی و اجرایی	عدم رعایت اهداف و معیارهای مطرح شده
۱۰	پیگیری بر ایجاد تأسیسات زیربنایی (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۱	ارجاع پروژه های آماده سازی معابر سطح شهر به پیمانکاران اجرای معابر به ترتیب اولویت	فنی و اجرایی	عدم رعایت اهداف و معیارهای مطرح شده
۱۱	احداث پایانه های حمل و نقل عمومی و خطوط ریلی (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۲	پیشرفت فیزیکی پروژه - معارضین - اخذ مجوزهای لازم از سازمان های مرتبط	اداره حمل و نقل و ریلی	مطالعات اولیه احداث ایستگاه قطار برقی گلشهر به شهر جدید هشتگرد - تصویب طرح توسط مهندسین مشاور و متقاضی های ذیربط
۱۲	طراحی و مدیریت ساخت سیستم حمل و نقل ریلی (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۳	پیشرفت فیزیکی پروژه - معارضین - اخذ مجوزهای لازم از سازمان	اداره حمل و نقل و ریلی	نظارت عالی بر مطالعات ریل و ایستگاه - ۲- اخذ و پیگیری مجوزهای لازم از دستگاههای ذیربط - هماهنگی با وزارت ها ، استانداری و دستگاه های خدمات رسان در خصوص معارضین - ۳- پیش بینی اعتبارات لازم در بودجه سالیانه ۴- پیگیریهای لازم از سازمان برنامه بودجه کل کشور در خصوص تامین اعتبارات
۱۳	اجرای پروژه های ساخت از طریق مشارکت در محدوده شهرهای جدید (مختص توابع)	۱۵۰۲۱۷۰۴۱۰۴	ارائه خدمات بهتر به شهروندان جهت برطرف نمودن نیازهای معیشتی، اجتماعی و فرهنگی	اداره درآمد، بودجه و مشارکت ها	عدم امکانات جهت برطرف نمودن نیازهای معیشتی، اجتماعی و تفریحی در مناطق شهری دارای اسکان
					انتخاب سازندگان جایگزین و فعال پروژه - اجرا و نصب انشعاب و کنتور
					پیوست ضمیمه می باشد.
					در حال حاضر برخی اسناد پروژه ۱۰۰۲ واحدی بوستان (مسکن مهر) در دفترخانه شماره ۱۵ آماده تحویل به اعضا است. و همچنین ۳۵ قطعه از پروژه ی پاسارگاد نیز تفکیک شده است
					لیست برخی از پروژه های خدماتی (پیوست ۱) اختصاص یک بخش از فنی و اجرایی به امور زیر بنایی
					پیگیری جدی آماده سازی معابر منتهی به سایت های مسکن مهر از طریق پیمانکاران سطح شهر - مهیا شدن زمینه برای اجرای شبکه تاسیسات زیربنایی، لوله انتقال آب و - نیز پیگیری شروع بکار دستگاه های خدمات رسان در سطح شهر
					اجرای عملیات اجرایی توسط پیمانکار بر اساس نقشه های ارائه شده توسط مشاور - ۲- کنترل و نظارت نقشه های اجرایی توسط مهندسین مشاور - ارائه صور توضعیت توسط انبوه ساز و تأیید نهایی آن توسط کارفرما - پرداخت توسط ذیحساب
					لیست برخی از پروژه های آماده سازی (پیوست ۲)
					نظارت بر انجام اعتبارات ، عملیات اجرایی و... در خصوص احداث ریل و ایستگاه
					قراردادهای منعقد شده مشارکتی در راستای برطرف نمودن این نیازها: - مرکز محله کیسون قرارداد ۲۳۹۳۰ مورخ ۹۷/۰۸/۲۷ - مرکز محله سرزمین قرارداد ۲۳۹۳۲ مورخ ۹۷/۰۸/۲۷ - مرکز محله گوهران قرارداد ۲۳۹۳۷ مورخ ۹۷/۰۸/۲۷ - مرکز محله آذین قرارداد ۲۳۹۱۲ مورخ ۹۷/۰۸/۲۷ به پیوست

۱۴	حفظ و حراست اراضی و مستحقات در محدوده شهرهای جدید (مختص توابع)	۱۵۰۶۱۷۰۵۰۰۰	<p>جلوگیری از تصرفات - تداوم گشت توسط محافظین</p> <p>- استفاده از امکانات مناسب - حراست و صیانت از اموال شرکت و اراضی ملی در محدوده شهر جدید هشتگرد</p>	حراست	<p>برنامه ریزی و ارائه طرح های لازم جهت انجام امور محوله و نیز پیشرفت برنامه های حراست و صیانت از شرکت و اراضی ملی</p>	<p>ارتقاء سطح هوشیاری و عملکردی کارکنان حفاظت فیزیکی تکمیل کادر حفاظت فیزیکی اداره به منظور استاندارد سازی شیفت ها دریافت پروانه بهره برداری از سیستم ارتباطات رادیویی بیسیم و خریداری تجهیزات جهت سهولت ارتباط بین کارکنان حفاظت فیزیکی و گشت اراضی.</p> <p>راه اندازی و فعال نمودن سیستم دوربین مدار بسته جهت ارتقاء سطح امنیت شرکت. تصرفات و معارضات: درسال ۹۷ حدود ۲۵ مورد اقدام به تصرف و تعرض به اراضی ملی صورت پذیرفت که از سوی واحد گشت اراضی شناسایی و توسط واحد حقوقی از طریق دستور دادستان جلوگیری بعمل آمد.</p> <p>نحوه گشت زنی و حفاظت از اراضی: دو دستگاه خودرو ریج به همراه بیسیم سیار و دستی در اختیار واحد گشت اراضی می باشد که به صورت شبانه روزی تمام محدوده شهر جدید هشتگرد را نظارت می نمایند.</p>
۱۵	رسیدگی به شکایات مکتوب و حضوری مراجعین (مختص ستاد و توابع)	۱۵۰۶۱۷۰۷۱۰۰	<p>تسریع در پاسخگویی به شکایات مردمی از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات</p> <p>- هماهنگی برای ارتباط تلفنی مردم از طریق شماره ۱۱۱ با مدیر عامل / سرپرست شرکت و -برقراری ارتباط حضوری اعضا هیئت مدیره و اداره حراست برای رفع معارضات و شکایات مردم</p>	ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات	<p>برقراری ارتباطات مردمی فقط از طریق مراجعه حضوری با مدیر عامل و مدیران ارشد و پایه</p>	<p>تسریع در پاسخگویی به شکایات مردمی و رفع موارد موجود و ارائه راه حل های مناسب تا حد امکان - رسیدگی به موقع مشکلات موجود در حد امکان</p>
	<p>راه اندازی و اجرای سامانه های شکایات مردمی: سامانه دولت الکترونیک (سامد) - سامانه شهراه (وزارت راه و شهرسازی) - سامانه بازرسی کل کشور استان البرز (لینک در سایت شرکت عمران شهر جدید هشتگرد)</p>					