



# بیانیه‌ی سطح توافق خدمت

## 1- مقدمه

تمامی خدمات شرکت عمران شهر جدید سهند 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/ تحویل) 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.

## 2- مشخصات خدمت

عنوان خدمت: پیگیری جهت استقرار دستگاه‌های خدمات رسان، دولتی و اجرایی

شناسه‌ی خدمت: 15021704100

عنوان و شناسه‌ی خدمت والد: تجهیز شهرهای جدید (15021704000)

نوع خدمت: G2C, G2G و G2B

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

نحوه آغاز خدمت: تشخیص دستگاه/ رخداد رویدادی مشخص

مدارک لازم برای انجام خدمت: آمار جمعیت ساکن در شهر

قوانین و مقررات مربوط: اساسنامه‌ی شرکت عمران شهرهای جدید، قانون ایجاد شهرهای جدید، آیین‌نامه‌ی اجرایی ایجاد شهرهای جدید

نحوه دسترسی فعلی به خدمت: دستگاه‌های مربوط پس از تأمین محل استقرار و بررسی شرایط شهر مربوط، در آنجا مستقر و شهروندان از خدمات آنها استفاده می‌نمایند.

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در این شرکت: سامانه‌ی آمار و اطلاعات شهرهای جدید

ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه‌های دیگر: —

## 3- هدف

امکان خدمت‌دهی مناسب به شهروندان در زمینه‌های مختلف خدمات شهری

## 4- مسؤول ارائه‌ی خدمت

حوزه‌ی مدیرعامل، روابط عمومی و ارزیابی عملکرد

## 5- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و این شرکت

وظیفه‌ی شرکت: مکاتبه با دستگاه مافوق دستگاه خدمات‌رسان مد نظر پس از رسیدن جمعیت شهر به حدی خاص

وظیفه‌ی خدمت‌گیرنده: —

مدت زمان انجام خدمت: 6 ماه به طور متوسط

تعداد مرتبه مراجعه حضوری: —

زمان دسترسی به خدمت: در طی ساعات کاری استان

#### **6- هزینه‌ها و پرداخت‌ها**

خدمت رایگان است.

#### **7- دوره‌ی عملکرد**

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

#### **8- 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.

#### **9- محرمانگی اطلاعات**

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