باسمه تعالی

فرآیند رسیدگی به درخواست های مردمی

فرم رسیدگی به درخواست های مردمی از طریق دفترتولیت، دفتر قائم مقام محترم، مدیرعامل بنیادکرامت، سامانه 138 و معاونت خدمات اجتماعی قابلیت ایجاد دارد.(P2)

دراین فرم اطلاعات نام و نام خانوادگی، شماره ملی، تاریخ تولدکامل و شماره تماس اجباری است.

پس از کلیک بر روی گزینه ثبت اطلاعات هویتی، از طریق سامانه ثبت احوال کشور استعلام خواهد شد که در صورت غلط بودن امکان ثبت فرم وجود نخواهد داشت.

به منظور مستند بودن فرآیند رسیدگی به درخواست های مردمی، ضروری است فایل درخواست متقاضی، پیوست فرم ایجاد شده باشد. همچنین پیوست مذکور مبنایی برای ادامه مراحل رسیدگی به درخواست خواهد بود.

درصورت غیرمرتبط شناخته شدن، فرم بایگانی شده و یک پیامک برای متقاضی ارسال می شود.

تبصره 1 : در هرمرحله ای از فرآیند رسیدگی به درخواست های مردمی پس از ورود کد ملی ، سیستم به صورت خودکار سوابق قبلی این کد ملی را فراخوانی خواهد نمود.

تبصره 2 : برای دفتر تولیت معزز صرفا فیلدهای نام و نام خانوادگی و شماره تماس اجباری خواهد بود.

تبصره 3 : در عنوان فرم درخواست مردمی، مبدأ ثبت نامه درخواست متقاضی نیز درج می شود.

تبصره 4 : گزینه دستور اقدام دارد توسط دفتر تولیت، دفتر مدیرعامل بنیاد کرامت ومعاون خدمات اجتماعی قابل انتخاب است و ابن نامه ها به صورت قرمز رنگ در کارتابل مدیرعامل ومعاونت های زیرمجموعه قرار می گیرند و ازقاعده ارجاع خودکار فرم مستثنی می شوند.

فرم هایی که ایجاد می شوند برای مدیرعامل محترم بنیادکرامت رضوی ارسال خواهند شد و باتوجه به ارتباط درخواست مورد نظر، به حوزه های مربوطه در بنیاد کرامت، جهت بررسی و اقدام ارجاع داده می شود، همچنین در این مرحله در صورت غیرمرتبط شناخته شدن فرم بایگانی میشود.(P3)

# حوزه های غیر از معاونت خدمات اجتماعی(P4)

## در مورد حوزه های غیر از معاونت خدمات اجتماعی؛ فرآیند به این ترتیب می باشد که بالاترین مقام اداری آن واحد براساس شرایط و ضوابط و به منظور بررسی درخواست مذکور، فرم متقاضی را مانند فرم پیشنهادات به کارشناس حوزه خود ارجاع نموده و پس از تکمیل فیلد نظر کارشناسی، می تواند فیلد گزارش نهایی را کامل نماید و سپس نتیجه بررسی و اقدام واحد خود را برای مدیرعامل محترم بنیاد کرامت رضوی ارسال نماید.

## در صورت غیر مرتبط شناخته شدن فرم درخواست، می تواند گزینه برگشت درخواست غیرمرتبط – بایگانی را انتخاب نماید.

تبصره 5 : گزینه ارسال گزارش به مدیرعامل تنها در صورتی فعال است که فیلد گزارش نهایی توسط بالا ترین مقام اداری حوزه تکمیل شود.

# مربوط به معاونت خدمات اجتماعی(P5)

## اگر دستور اقدام مستقیم از طرف معاونت را داشته باشد

تبصره 6 : زمان انتخاب حوزه اقدام کننده درخواست مردمی توسط معاونت، دو انتخاب وجود خواهد داشت و انتخاب هر دو گزینه امکان پذیرخواهد بود.

## دستور اقدام مستقیمی که مربوط به امور حمایتی باشد به مدیریت امور محرومین ارجاع میشود. دراین واحد پس از طی مراحل، گزارش مورد نظر جهت تایید به مدیریت امور محرومین ارسال می شود که درصورت موافقت، گزارش نتیجه اقدام به معاونت خدمات اجتماعی ارسال می شود. همچنین در صورت عدم تایید مدیریت مربوطه، به مرحله قبل بازمی گردد.(P6)

## اگر دستور اقدام مستقیم از طرف معاونت را داشته و مربوط به امور زیارتی باشد به مدیریت امور زائرین ارجاع میشود و ادامه فرآیند مشابه بند قبلی خواهد بود.(P9)

## در صورت غیر مرتبط شناخته شدن فرم درخواست توسط معاونت خدمات اجتماعی، می تواند گزینه برگشت درخواست غیرمرتبط – بایگانی را انتخاب نماید.

تبصره 7 : نتیجه تمامی اقدامات انجام شده می بایست ابتدا به تایید مدیریت مربوطه رسیده سپس جهت تایید نهایی به معاونت محترم ارسال شود و درصورت تایید توسط ایشان به مدیرعامل محترم بنیاد کرامت ارسال می شود و در صورتیکه مورد تایید نباشد به حوزه اقدام کننده برگشت داده می شود.

تبصره 8 : فرم هایی که جهت بررسی و اقدام به معاونت خدمات اجتماعی ارجاع می شوند، در صورت عدم ملاحظه توسط ایشان به صورت خودکار ظرف 60 دقیقه برای بررسی اولیه به مدیریت امور محرومین، ارجاع خواهد شد.

تبصره 9 : در هرمرحله ای بعد از صدور دستور اقدام توسط معاونت، درج کدملی متقاضی اجباری خواهد بود و اگر کد ملی ثبت نشود امکان ثبت اقدام و ادامه مراحل وجود نخواهد داشت.

## اگر درخواستی دستور بررسی معاونت را داشته باشد

## بررسی درخواست در مدیریت امور محرومین(P6)

بررسی اولیه واجد شرایط بودن یا غیرمرتبط بودن درخواست ها بررسی و نواقص فرم تکمیل می شود. درصورتی که فرم واجد شرایط شناخته شود، تا تکمیل همه گزینه های کدملی / تاریخ تولد و... امکان ارجاع به مرحله بعد را ندارد.

تبصره 10 : در مرحله بررسی اولیه درخواست و انطباق آن با ضوابط، درخواستی که مربوط به حوزه زائرین و ارجاعات خودکار (تبصره8) باشد، جهت صدور دستور بررسی در مدیریت امور زائرین، به کارتابل معاونت محترم برگشت داده می شود.

در صورتی که در مرحله بررسی اولیه درخواست واجد شرایط باشد و تشخیص داده شود که در مدیریت امور محرومین مورد بررسی قرار گیرد، می بایست گزینه ارجاع به مدیریت محرومین انتخاب شود.

تبصره 11 : در صورتیکه ارجاع فوق توسط مدیریت امور محرومین غیر مرتبط شناخته شود جهت بررسی مجدد به مرحله قبل بازگشت داده می شود.

در این مرحله، پیشنهاد خدمت تنظیم و جهت تایید به مدیریت محرومین ارجاع داده می شود و اگر پیشنهاد مورد تایید باشد به مرحله اقدام خواهد رفت و اگر مورد تایید قرار نگیرد جهت اصلاح به مرحله قبل بازگشت داده می شود.

دراین مرحله اگر اقدامی نیازمند دستور معاونت باشد برای تایید پیشنهاد اقدام، به ایشان ارسال و پس از تایید، اقدام خواهد شد و چنانچه پیشنهاد مورد تایید معاونت نباشد برای اصلاح به مرحله قبل بازمی گردد.

تبصره 12 : پیشنهادات ارائه شده هریک از مدیریت های محرومین، زائرین و مجاورین برای اقدام، نیازمند دستور معاونت می باشد و یا مدیر از تفویض اختیار خود که سقف معینی دارد استفاده می نماید.

در صورتی که درخواستی در این مرحله توسط بررسی کننده فاقد شرایط شناخته شود، برای تایید مدیریت محرومین، به ایشان ارجاع می شود و در صورت عدم تایید(فاقد شرایط بودن)، به منظور بررسی مجدد به مرحله قبلی باز می گردد. همچنین در صورت تایید فاقد شرایط بودن، نتیجه به استحضار معاونت خواهد رسید.

## بررسی در مدیریت محرومین - درخواست واجد شرایط مربوط به شهر مشهد(P8)

در صورتی که در مرحله بررسی اولیه، درخواست واجد شرایط و مربوط به شهر مشهد باشد به مدیریت امور مجاورین ارجاع خواهد شد.

تبصره 13 :درمرحله بررسی اولیه با تکمیل فیلد های نام استان و شهر محل سکونت متقاضی، سیستم به طور هوشمند درخواست متقاضی را با توجه به منطقه جغرافیایی یا به خارج از شهر مشهد و یا به مدیریت مجاورین ارسال می نماید.

درمدیریت امور مجاورین گزارش بررسی و نظر کارشناسی ثبت می شود، سپس جهت تصمیم گیری به مدیریت امور مجاورین ارجاع خواهد شد.

در صورتی که پیشنهاد مورد تایید مدیریت مجاورین قرار نگیرد برای اصلاح به مرحله قبل بازگشت داده می شود.

در صورتیکه پیشنهاد توسط مدیریت مورد تایید و واجد شرایط باشد می تواند اقدام لازم صورت پذیرد و ادامه مراحل با توجه به تبصره های شماره 7 و 12 خواهد بود.

در صورتی که درخواستی در این مرحله توسط شخص بررسی کننده فاقد شرایط شناخته شود به جهت تایید مدیریت مجاورین، به ایشان ارجاع می گردد و در صورت عدم تایید فاقدشرایط بودن، به منظور بررسی مجدد به مرحله قبلی باز می گردد. همچنین در صورت تایید اقدام مذکور، نتیجه به استحضار معاونت خواهد رسید.

## بررسی درخواست در مدیریت محرومین - درخواست واجد شرایط مربوط به کانون های خدمت در استانها(P10)

در صورتی که در مرحله بررسی اولیه، درخواست واجد شرایط و مربوط به خارج از شهر مشهد باشد به مسئول کانون خدمت مورد نظر ارجاع خواهد شد. در مدیریت کانون های خدمت رضوی گزارش بررسی و نظرکارشناسی ثبت و درخواست واجد شرایط با تنظیم پیشنهاد خدمت جهت تایید به مسئول کانون های خدمت ارسال می شود.

در صورت تایید پیشنهاد و امکان ارائه خدمت در کانون استانی، نتیجه اقدام، پس از تایید مسئول کانون به معاونت خدمات اجتماعی ارسال می شود و درغیر اینصورت برای بررسی مجدد به مرحله تنظیم پیشنهاد در اُستان بازگشت داده می شود.

همچنین درخواستی که دراین مرحله فاقد شرایط شناخته شود، جهت تایید به مسئول کانون خدمت استانی ارسال شده و در صورت عدم تایید به مرحله قبل جهت بررسی مجدد ارسال می شود. همچنین در صورت تایید، نتیجه اقدام به معاونت خدمات اجتماعی ارسال می شود.

اگر فرد متقاضی مشکل حمایتی داشته باشد و در کانون خدمت استانی برای آن اقدامی صورت نگیرد به جهت بررسی و انطباق با ضوابط به مدیریت محرومین ارسال می شود. درخواست متقاضی با توجه به بررسی دلیل عدم اقدام کانون خدمت، یا برگشت فرآیندی به کانون ارسال کننده جهت بررسی مجدد و اصلاح پیشنهاد خواهد داشت و یا درصورت واجد شرایط بودن، جهت تنظیم پیشنهاد خدمت بر اساس فرآیند بررسی درخواست ها در مدیریت محرومین، فرآیند ادامه خواهد داشت.

تبصره 14 : تمامی فرآیند و رسیدگی به متقاضی باید توسط خادمیار ناظر کانون های خدمت رضوی مورد نظارت قرار گیرد، همچنین فرم های مذکور به صورت تصادفی توسط کارشناس مدیریت امورمحرومین معاونت خدمات اجتماعی بنیاد کرامت رضوی نیز مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد.

## بررسی درخواست در مدیریت امور زائرین(P9)

اگر درخواستی از طرف معاونت خدمات اجتماعی دستور بررسی در مدیریت زائرین داشته باشد، پس از بررسی اولیه و انطباق درخواست با ضوابط در صورت واجد شرایط بودن به مرحله انتخاب خدمت و تنظیم پیشنهاد می رسد و جهت تایید پیشنهاد به مدیریت امور زائرین ارسال می شود. پیشنهاد خدمتی که مورد تایید باشد جهت اقدام ارسال می شود و پیشنهادی که مورد تایید نباشد جهت اصلاح به مرحله قبل بازمیگردد.

پس از ارائه خدمت، گزارش اقدام به مدیریت امور زائرین ارسال تا در صورت تایید به معاونت خدمات اجتماعی ارسال شود و در صورت عدم تایید به مرحله قبل بازگردد.

همچنین درخواستی که در مرحله اولیه فاقد شرایط شناخته شده به مدیریت امور زائرین ارسال می شود. در صورت تایید، گزارش به معاونت خدمات اجتماعی ارسال می شود و در صورت عدم تایید به جهت بررسی مجدد به مرحله قبل باز می گردد.

## بررسی درخواست در مدیریت زائرین - ارجاع درخواست به کانون های خدمت استانی(P10)

در مرحله بررسی اولیه درخواست و انطباق آن با ضوابط در مدیریت امور زائرین، امکان دارد درخواستی به جهت بررسی به یکی از کانون های خدمت استانی ارجاع داده شود که فرآیند بررسی درخواست در کانون های خدمت استانی در بند 2.2.1.2 مورد بحث قرار گرفته است.

ذکر این نکته لازم است که اگر فرد متقاضی مشکل زیارت داشته باشد و در کانون خدمت استانی برای آن اقدامی صورت نگیرد به جهت بررسی و انطباق با ضوابط به مدیریت زائرین ارسال می شود. درخواست متقاضی با توجه به بررسی دلیل عدم اقدام کانون خدمت، یا برگشت فرآیندی به کانون ارسال کننده جهت بررسی مجدد و اصلاح خواهد داشت و یا در صورت واجد شرایط بودن جهت تنظیم پیشنهاد خدمت بر اساس فرآیند بررسی درخواست ها در مدیریت زائرین، فرآیند ادامه خواهد داشت.

تبصره 15 : برای هر نوع اقدام پیشنهادی در امور محرومین و مجاورین سقف وجود دارد و درصورت رد شدن از سقف، فرم برای تایید به معاون خدمات اجتماعی ارجاع خواهد شد و پس از تایید، مراحل اقدام را طی خواهد نمود.

تبصره 16 : واحد اقدام کننده اقدامات مالی(بلاعوض / تسهیلات) برای امور محرومین و مجاورین دفتر معاونت خدمات اجتماعی است که امور مالی(P7) اقدامات لازم را انجام می دهد.