



شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیر بناهای حمل و نقل کشور

عنوان سند:

فرآیندها و روش های اجرایی دفتر بازرسی ، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان

شماره سند:

PR۳۲-۰۰

صفحه روی جلد / بازنگری دوم

نام و نام خانوادگی	تهیه کننده	بررسی و تایید	بررسی و تایید	بررسی و تایید	بررسی و تایید	تصویب کننده
	غلامرضا عزیزی	مهدی سندگل نظامی	سهراب امیریان	سید محمود علمایی	غلامرضا سقندلی	مجتبی خدادادی
سمت	سرپرست دفتر مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان	مدیرکل منابع انسانی، پشتیبانی و رفاه	مدیرکل دفتر مدیریت بحران و پدافند غیرعامل	مدیرکل دفتر مشارکت و جذب سرمایه گذاری	مشاور اجرایی معاونت ساخت و توسعه راهها	مدیرکل امور پیمان ها و رسیدگی فنی
امضاء و تاریخ						
فهرست اصلاحیه های صادره برای سند						
شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	خلاصه تغییرات				
۱	۱۳۹۹/۰۵/۰۴	اصلاح و به روز رسانی فرآیندها و روش های اجرایی				
۲	۱۳۹۹/۰۷/۲۱	اصلاح و بازنگری فرآیندها و روش های اجرایی				

به نام خدا

مقدمه

شناسایی و مستندسازی روش های انجام کار اقدامی مبنایی برای پیاده سازی نظام بهبود در عملکرد فرایندهای هر سازمان است. مهم ترین راه رسیدن به شاخص ها و استانداردها ابتدا جهت گیری صحیح و سپس انتخاب و بکارگیری روش های اصولی برای انجام کارهای درست در فرایندی مستمر و رو به بهبود است که در این میان بهره گیری از ظرفیت های ارزشمند منابع انسانی مستعد درون سازمان فرصتی مغتنم به شمار می رود.

با تحولات روز افزون در انجام کارها به ویژه روش های نوآورانه ای که به کمک تکنولوژی های فناوری اطلاعات هر روز خلق و ارایه می گردند، به روز رسانی روش های اجرایی، امری اجتناب ناپذیر است؛ لذا پیرو گام نخست تدوین فرایندها و روشهای اجرایی با مشارکت کلیه همکاران فهیم و نیک اندیش شرکت بر اساس برنامه ریزی های به عمل آمده، در گام بعدی نیز اصلاح و بهبود مستمر روش های اجرایی منجر به بهبود کیفیت خدمات شرکت گردد.

روش اجرایی حاضر با تشریک مساعی و هم اندیشی همکاران محترم مرتبط با " فرآیندها و روش های اجرایی بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان " تهیه شده و به عنوان مرجعی برای انجام صحیح فرایند مذکور مورد استفاده قرار می گیرد.

کارگروه بهبود فرایندها و تدوین روش های اجرایی

بهار ۱۳۹۹

هدف:

انجام امور بازرسی و مدیریت عملکرد سازمان در سطح ملی و مدیریت شکایت ذینفعان جهت کاهش زمان پاسخگویی به شکایات و در نهایت کاهش تعداد شکایت ذینفعان

۱- دامنه کاربرد:

شرکت ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور

۳- مسئولیت:

مسئولیت اصلی این روش اجرایی به عهده دفتر بازرسی مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان می باشد.
مسئولیت پیگیری اجرای این روش اجرایی به عهده دفتر مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان می باشد.
کلیه معاونتها مدیران و پرسنل شرکت وظیفه همکاری در اجرای این روش اجرایی را به عهده دارند.

۴- تعاریف:

شرکت: شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیر بناهای حمل و نقل کشور
ذینفعان: کلیه اشخاص حقوقی و حقیقی که فعالیت این شرکت بر منافع آنان تاثیر گذار است از جمله وزارت راه و شهرسازی، بهره برداران، مالکان اراضی مسیر پروژه ها، کارکنان، پیمانکاران، مشاوران، برخی دستگاههای دولتی از جمله سازمان محیط زیست، وزارت نیرو، استانداری ها و....

۵- اعضاء تیم:

- آقای شاپور پولادی، عضو هیئت مدیره و معاون توسعه مدیریت و منابع
- آقای غلامرضا عزیزی ، سرپرست دفتر مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان
- آقای علیرضا احمدزاده ، معاون حوزه مدیریت و ارزیابی عملکرد
- آقای مهدی سند گل نظامی، مدیرکل منابع انسانی، پشتیبانی و رفاه
- خانم جمیله زلفی، معاون منابع انسانی اداره کل منابع انسانی ، پشتیبانی و رفاه
- خانم زینب خطی، کارشناس تحول اداری اداره کل منابع انسانی ، پشتیبانی و رفاه



۶- فرآیندها و روش اجرا

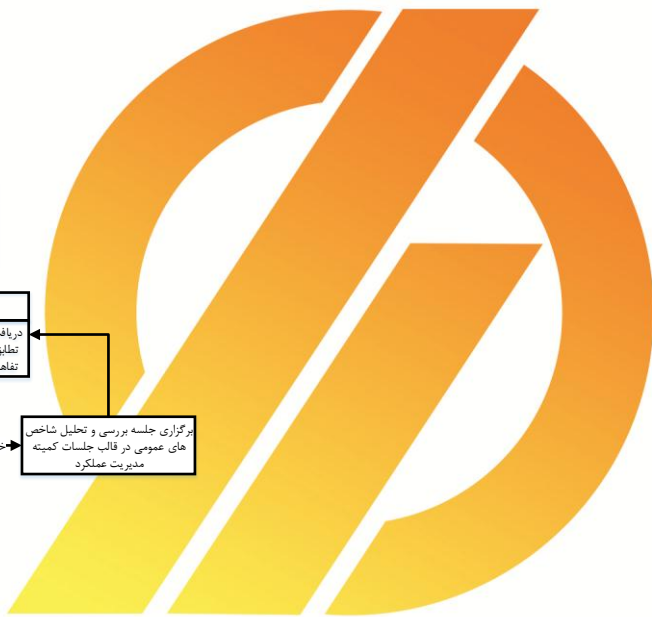
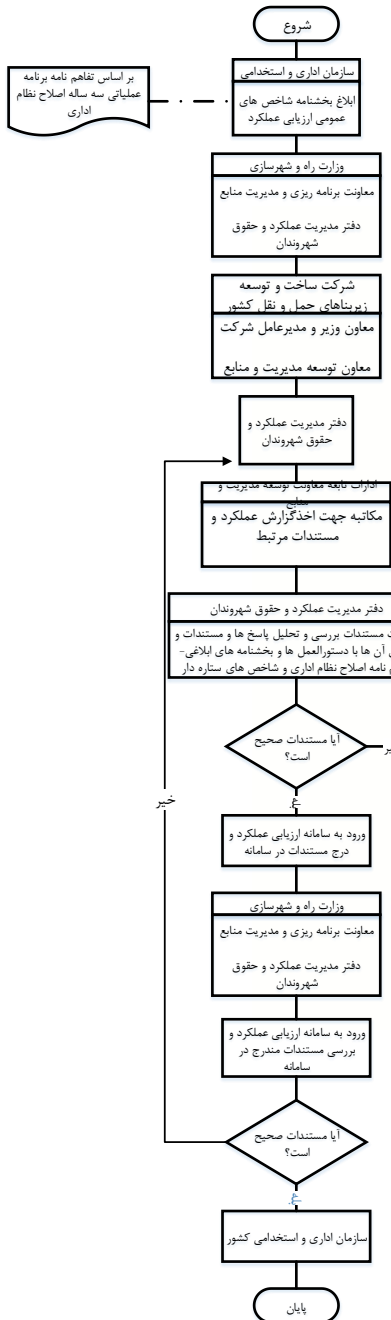
۱-۶ فرآیند پیگیری و پاسخگویی به شکایات

۱۰ روز

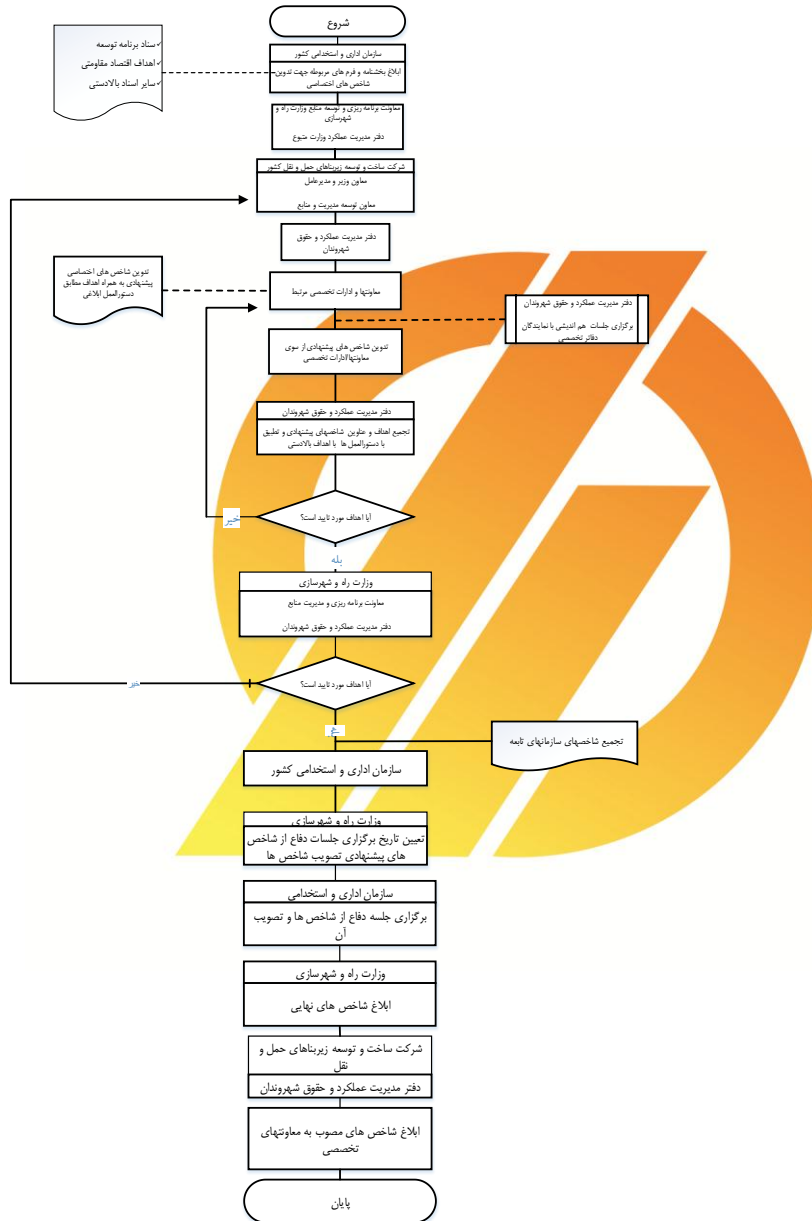




۲-۶ ارزیابی عملکرد شاخصهای عمومی: (سطح ملی)

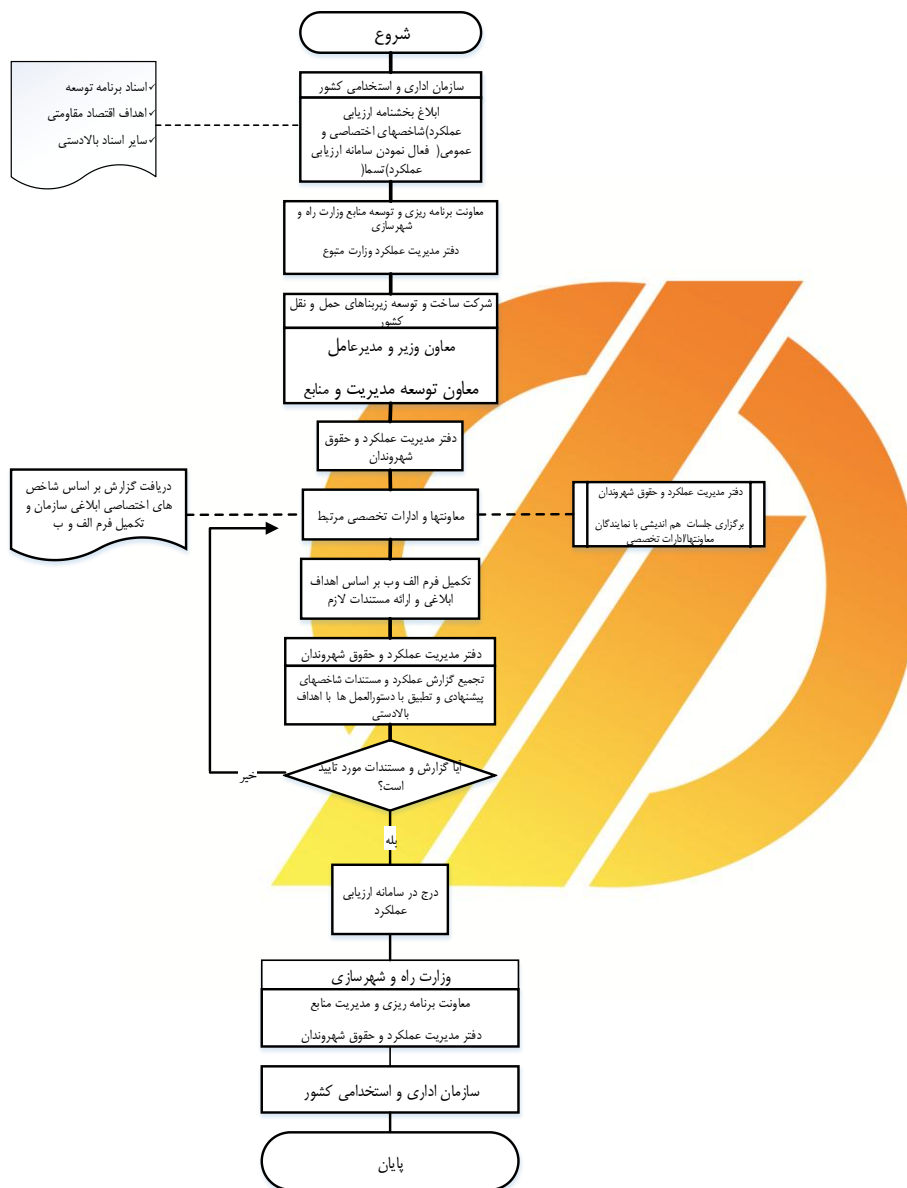


۳-۶ روش اجرایی تدوین شاخص های اختصاصی (سطح ملی)





۴-۶ روش اجرایی ارزیابی عملکرد شاخص های اختصاصی (سطح ملی)





۷- مراجع

- بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره از طرف سازمانهای اداری و استخدامی و برنامه و بودجه کشور
- بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره از طرف وزارت راه و شهرسازی
- نظام نامه سیستم مدیریت یکپارچه شرکت

۸- مدارک و مستندات مرتبط

روش اجرایی و فرایندهای احصا شده شناسنامه خدمات



۹- پیوست ها

-