

به نام خدا

راهنمای مراجعین

ویرایش چهارم

مجله

راهداری و حمل و نقل جاده‌ای

استان خراسان رضوی

(میز خدمت)

۱۳۹۷

نام کتاب: راهنمای مراجعین
کاری از: اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای حراست رضوی
گردآوری: محسن رکنی

چاپ اول: ۱۳۹۷

شمارگان: ۱۰۰۰

گرافیک و صفحه آرایی: آتلیه نشر نوین طراحان آزاد

ناشر: نشر نوین طراحان آزاد ۳۵۰۲۴۱۷۴

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۸۷۸-۷-۹-۹



امام خمینی (ره): خدمت به مردم آرامش می آورد.



مقام معظم رهبری مد ظله العالی: باید همچون حضرت علی (ع) کار مردم را با دلسوزی، بدون منت و تحقیر و توقع، توأم با احترام و تکریم مراجعه کنندگان و همراه با سلامت نفس و چشم و زبان و سلامت قلب انجام دهند.

مقدمه:

یکی از اهداف اصلی سازمان‌ها جلب رضایت خدمت گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است.

در نظریه‌ی نوین مدیریت و در نظام اداری و اجرایی، رضایت مردم از کیفیت خدمات یکی از شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه می‌باشد. مولفه‌های آن شامل سرعت، صحت و دقت در انجام کار، چگونگی رفتار و برخورد با خدمت گیرندگان، اطلاع‌رسانی مناسب و ... عواملی هستند که موجب رضایت مشتریان می‌شوند.

در اداره کل راهداری و حمل و نقل استان خراسان رضوی برای معرفی خدمات مرتبط با ارباب رجوع و اطلاع روال‌ها، حذف روال‌های غیرضروری و زائد و ساده کردن آنها - افزایش سرعت ارائه خدمات - افزایش سطح دسترسی به خدمات مرتبط با ارباب رجوع و نیز دسترسی آسان به خدمات از طریق سامانه کز نمودن خدمات در یک مکان از اهدافی بوده‌است که در چند سال اخیر پیگیری شده‌است که خوشبختانه با دستورالعمل دولت در رابطه با تشکیل میز خدمت موضوع تمرکز بر خدمات مرتبط با ارباب رجوع ستاب بیشتر و ضابطه‌مندی به خود گرفته‌است و در مجموعه کتابچه پیوست خلاصه‌ای از عملکرد اداره کل در خصوص میز خدمت آمده‌است.

امیدواریم از نتایج حاصل در مسیر ارتقاء و بهبود روال‌های خدمات رسانی به ارباب رجوع و افزایش سرعت ارائه خدمات بهره‌برداری‌های لازم به عمل آید و با همکاری کارشناسان محترم سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و استانداری در جهت خدمت رسانی مطلوب به مراجعین عزیز گام برداریم.

۶	 [کسارت هوشمند]
۶	 مدارک مورد نیاز جهت صدور کارت هوشمند راننده
۸	 مدارک مورد نیاز جهت تمدید، تعویض و تغییر کاربری کارت هوشمند راننده
۹	 مدارک مورد نیاز جهت المثنی کارت هوشمند راننده
۱۰	 مدارک مورد نیاز جهت صدور کارت هوشمند ناوگان
۱۱	 مدارک مورد نیاز جهت تعویض کارت هوشمند ناوگان
۱۲	 مدارک مورد نیاز جهت المثنی کارت هوشمند ناوگان
۱۳	 مدارک مورد نیاز جهت دریافت کارت شناسایی حمل و نقل روستایی
۱۴	 ۱. صدور مجوز حریم راه ها [
۱۴	 مجوز راه روستایی در حاشیه راه های بین شهری و روستایی
۱۵	 صدور مجوز احداث بنا در حاشیه راه های بین شهری و روستایی
۱۶	 صدور مجوز تأسیسات زیربنایی در حاشیه محورهای بین شهری و روستایی
۱۷	 صدور مجوز مدت با
۱۸	 صدور مجوز تمدید
۱۹	 [توسعه و نوسازی ناوگان حمل و نقل جاده ای]
۱۹	 نوسازی ناوگان حمل و نقل جاده ای - مسافری از طریق اعطای تسهیلات بانکی
۲۰	 نوسازی ناوگان حمل و نقل جاده ای - باری از طریق تسهیلات بانکی
۲۲	 توسعه (خرید) ناوگان حمل و نقل روستایی از طریق تسهیلات بانکی
۲۴	 [رسیدگی به شکایات]
۲۵	 [امور بازرگانی و سرمایه گذاری]
۲۵	 صدور قرارداد اجاره غرفه (در پایانه بار شهید خیری یا پایانه های مرزی)
۲۶	 صدور قرارداد ساخت، نصب و اجاره تابلوهای تبلیغاتی
۲۷	 صدور قرار داد بهره برداری از تابلوهای تبلیغاتی
۲۸	 صدور قرارداد ساخت و نصب تابلوهای اختصاصی
۲۹	 صدور قرارداد ساخت پل عابر پیاده با بهره برداری تبلیغاتی
۳۰	 صدور قرارداد مقاوم سازی پل های عابر پیاده ساخته شده با بهره برداری تبلیغاتی
۳۱	 صدور موافقت اصولی احداث مجتمع های خدمات رفاهی، تیرپارک ها و شهرک های حمل و نقل کالا (پایانه های عمومی بار)
۳۲	 صدور پروانه بهره برداری مجتمع های خدمات رفاهی، تیرپارک ها و شهرک های حمل و نقل کالا (پایانه های عمومی بار)

۳۳	 حمل و نقل مسافر
۳۳	 صدور پروانه فعالیت ۳ ساله شرکت های حمل و نقل مسافر و شعب (بین شهری)
۳۴	 صدور پروانه فعالیت شعب روستایی
۳۵	 صدور حواله صورت وضعیت مسافری
۳۵	 رسیدگی به تخلفات رانندگان معرفی شده از سوی پلیس راه و پلیس راهور
۳۶	 حمل و نقل کالا
۳۶	 صدور پروانه فعالیت شرکت ها و موسسات حمل و نقل داخلی کالا
۳۷	 صدور مجوز فعالیت شرکت های حمل و نقل داخلی کالا
۳۸	 صدور مجوز کارنامه
۳۹	 ترانزیت و امده بین المللی
۳۹	 صدور حواله صورت وضعیت مسافری بین المللی
۳۹	 مجوز حمل کالاهای وارداتی با استفاده از ناوگان خارجی
۴۰	 مجوز حمل کالاهای صادراتی با استفاده از ناوگان خارجی
۴۱	 برگزاری آزمون حمل و نقل بین المللی
۴۲	 صدور مجوز تاسیس و پروانه فعالیت شرکت های حمل و نقل بین المللی کالا
۴۳	 صدور پروانه تردد وسایل نقلیه خارجی
۴۳	 صدور پروانه تردد وسایل نقلیه ایرانی حامل کالای ترانزیت
۴۴	 ایمنی و ترافیک
۴۴	 صدور پروانه عبور بارهای ترافیکی
۴۵	 اضافه تناژ
۴۶	 کمیسیون های رسیدگی به تخلفات
۴۶	 کمیسیون موضوع ماده ۱۲
۴۷	 کمیسیون موضوع ماده ۱۱
۴۸	 امور مالی و منابع
۴۸	 مجوز حمل کالاهای وارداتی با استفاده از ناوگان خارجی