

**طرح هوشمندسازی کامل فرایندهای حوزه
معاونت بهره‌وری املاک و اراضی آستان قدس در
سال ۱۴۰۱ به بهره‌برداری رسید تا علاوه بر کوتاه
کردن زمان پاسخگویی به مردم، فرایندهای کاری
املاک هم شفاف‌سازی شود**

هوشمندسازی کامل فرایندها

خدمت‌رسانی مناسب و بهینه به مردم و مستاجران و همچنین به حداقل رساندن فرایندهای پاسخگویی از جمله مأموریت‌های مهم محوله به اداره املاک و اراضی آستان قدس رضوی در سال جاری بود و قائم مقام تولیت آستان قدس ضمن نظارت مستقیم بر آن، با چندین بار حضور در ادارات املاک و اراضی، شصت‌روند اجرایی شدن آن را بررسی کرد. در مسیر اجرای این مأموریت، فرآیند تجدید اجاره که پیش از این تقریباً ۱۰ روز بوده در کمتر از دو روز انجام می‌شود، البته در صورتی که پرونده مربوطه مشکلاتی همچون موارد مالکیتی و تغییر نوع بهره‌برداری نداشته باشد و با زمین آن تصرفی نباشد. در موضوع نقل و انتقالات هم تلاش شده است تا زمان انجام کار به حداقل ممکن برسد. الکترونیکی کردن و هوشمندسازی فرایندها نیز با تشکیل بانک‌های اطلاعاتی، بروزرسانی سامانه‌های موجود و ارتباط با دفاتر، محضرها و گردش کارها به صورت الکترونیکی، پیگیری شده است. بدون تردید، چنانچه ضوابط و مقررات، محاسبات، گردش کار و پاسخگویی‌ها الکترونیکی شود، نه تنها زمینه اعمال نظر کارشناسان کمتر می‌شود، بلکه پاسخگویی مبتنی بر ضوابط و مقررات خواهد شد. بر همین اساس تلاش شده است تمامی فرایندهای حوزه املاک، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و سیستم نظارت و کنترل به صورت داخلی انجام شود و هر بخشی از فعالیت‌ها که قابلیت برون سپاری داشته باشد، مشمول این موضوع شود.

طرح هوشمندسازی کامل فرایندهای حوزه معاونت بهره‌وری املاک و اراضی آستان قدس رضوی که بیش از یکسال از آغاز آن می‌گذرد، در سال ۱۴۰۱ به بهره‌برداری رسید تا علاوه بر کوتاه کردن زمان پاسخگویی به مردم، فرایندهای کاری املاک هم شفاف‌سازی شود. الکترونیکی کردن فرایندهای حوزه املاک، عنوان طرحی است که در قالب آن مستاجران آستان قدس رضوی می‌توانند بدون مراجعه حضوری به معاونت املاک و اراضی، تمامی کارهای مربوط به موقوفه را انجام دهند؛ از تمديد اجاره، ثبت درخواست بهره‌برداری از مصوبات مساعدتی و همچنین ثبت درخواست سند در خصوص قطعات تصرفی تا پرداخت حق و حقوق موقوفات. ضمن اینکه تمامی پرونده‌های فیزیکی موجود در بخش‌های بایگانی حوزه املاک در سراسر کشور حذف می‌شود و تمام امور سیستمی گردش کار دارد. مزیت‌های متعدد و قابل توجه این طرح نظیر حفظ و صیانت

از اسناد و سوابق، جلوگیری از سوء استفاده از اسناد موجود در سوابق فیزیکی و همچنین ارائه خدمات مطلوب و کیفی‌تر، بنیاد بهره‌وری موقوفات آستان قدس رضوی را بر آن داشت تا با جدیت نسبت به اجرای آن اقدام کند. این بنیاد با توجه به تأکید تولیت آستان قدس رضوی مبنی بر لزوم رضایتمندی مستاجران، تسریع در ارائه خدمات به مردم و همچنین شفاف‌سازی فرایندهای نقل و انتقال، واگذاری زمین، تمديد اجاره و... تلاش کرده با الکترونیکی کردن خدمات حوزه املاک، شرایطی را فراهم کند که این فرایندها قابل رصد و گزارش‌گیری توسط ارگان‌های مختلف باشد.

در حال حاضر هر یک از مستاجران برای هر گونه کاری که با آستان قدس رضوی در زمینه ملک موقوفه داشته باشند، کافی است یا از طریق پرتال جامع معاونت املاک و یا با مراجعه به نزدیک‌ترین دفتر اسناد رسمی به منزل خود، فرایندهای تمديد اجاره، رهن و... را به صورت الکترونیکی انجام دهند. در خدمتی دیگر و به منظور سهولت در ارائه خدمات، تمهیداتی در راستای ارائه خدمات توسط کافی‌نت‌های مجاز سطح شهر فراهم شد و اکنون شهروندان می‌توانند با مراجعه به نزدیک‌ترین کافی‌نت از خدمات حوزه بهره‌مند شوند.

امکان ارائه خدمات الکترونیکی و غیر حضوری در خصوص تعیین نرخ مربوط به فرایندهای حق انتقال، مال الاجاره و تغییر نوع بهره‌برداری را از جمله طرح‌های این معاونت در سال ۱۴۰۱ بوده که با اجرای آنها، نه تنها از اعمال سلیقه کارشناسان جلوگیری می‌شود، بلکه سالم‌سازی فرایندهای اداری و سرعت بخشی به ارائه خدمات را هم به دنبال خواهد داشت. امکان گزارش‌گیری مدیریتی از فرایندها و کارشناسان و همچنین کوتاه شدن زمان فرایندهای مربوط به حقوق موقوفه نیز از دیگر مزیت‌های طرح هوشمندسازی مدیریت موقوفات است.

معاونت املاک و اراضی بنیاد بهره‌وری موقوفات آستان قدس رضوی در گام سوم، تمامی فرایندهای مربوط به گردش کار پرونده‌های حوزه املاک و اراضی را سیستمی کرده است؛ اقدامی که مزیت‌های متعددی همچون کنترل هوشمند اسناد اجاره منقضی شده، به روز رسانی اطلاعات در حوزه‌های مطالبات وصول نشده، سندهای منقضی شده، بدهکاری‌های اشخاص حقیقی و حقوقی به موقوفه و در نهایت صیانت از حقوق موقوفه را به دنبال دارد.

