



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی
نظامات برنامه ریزی و اجرایی شهرداری تهران

تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

شماره صفحه

فهرست مطالب

۲	مقدمه
۳	بخش اول : مستندات قانونی تشکیل دفاتر خدمات
۵	بخش دوم : دفاتر خدمات الکترونیک
۵	ماده ۱: کلیات
۵	ماده ۲: تعاریف
۶	ماده ۳: مسئول اجرای طرح
۷	ماده ۴: کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک
۷	ماده ۵: شرح وظایف کمیته راهبری
۸	ماده ۶: شرح وظایف دبیرخانه کمیته راهبری
۸	ماده ۷: شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک
۱۱	ماده ۸: ویژگی های محل استقرار دفاتر خدمات الکترونیک
۱۲	ماده ۹: شرایط احراز صلاحیت متقاضی
۱۴	ماده ۱۰: تشکیلات و منابع انسانی دفاتر
۱۴	ماده ۱۱: شرایط احراز صلاحیت مدیرفنی
۱۴	ماده ۱۲: شرایط احراز کارشناسان دفاتر
۱۵	ماده ۱۳: موازینی که باید از طرف صاحب امتیاز و کارکنان دفتر رعایت شوند
۱۵	ماده ۱۴: تعهدات صاحب امتیاز دفتر
۱۷	ماده ۱۵: سایر مقررات و شرایط
۱۸	ماده ۱۶: چگونگی رسیدگی به تخلفات
۱۸	ماده ۱۷: بخش ها، مواد و تبصره های آئین نامه
۱۹	جدول شماره ۱
۲۰	فرم شماره ۱- درخواست مجوز دفتر- تعهدنامه
۲۱	فرم شماره ۲- متقاضی مجوز دفتر
۲۲	فرم شماره ۳- درخواست مجوز دفتر



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

مقدمه

تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک شهر توسط شهرداری تهران به منظور ارائه خدمات سریع با کیفیت به شهروندان، ساده‌سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم آوردن امکان ارائه خدمات غیر حضوری در راستای تحقق شهر و دولت الکترونیک و همچنین در راستای تحقق اصل ۴۴ و کاهش تصدی‌گری، به کارگیری بخش خصوصی در چارچوب برنامه توسعه چهارم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، سیاستها و مصوبات دولت، مجلس و شورای اسلامی شهر تهران و بهبود کیفیت ارائه خدمات و در نهایت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به مردم می باشد.

شهرداری تهران به عنوان یک نهاد عمومی غیردولتی با تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک و ارائه خدمات از این طریق ضمن کسب رضایت مردم، بر نظام اداری نیز تاثیر گذار خواهد بود.

دفاتر خدمات الکترونیک شهر در قالب موسسات خصوصی و به منظور دسترسی آسان مردم به خدمات قابل ارائه توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد می گردد و گذاری امتیاز تأسیس و چگونگی فعالیت آنها براساس ضوابط و مقررات موضوع این آیین نامه صورت خواهد گرفت.



بخش اول: مستندات قانونی تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک

الف) مصوبه شورای اسلامی شهر تهران

به استناد مصوبه پنجاه و چهارمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر تهران مورخ ۱۳۸۶/۹/۵ شهرداری تهران ملزم به راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی گردیده است.

ب) اهداف و مزایای طرح:

دفاتر خدمات الکترونیک شهر جهت تحقق اهداف زیر تشکیل می گردند.

۱- تسریع و تسهیل در امور اجرایی: کاهش تشریفات دست و پاگیر اداری.

۲- کاهش تصدی گری و تحقق شهر و دولت الکترونیک: خدمات الکترونیکی، که از طریق کارگزاران (بخش خصوصی) به مشتریان عرضه می شود، در این شهر گیرنده خدمات ناچار نیست بسیاری از امور خود را در زمانی طولانی و با خستگی و سردرگمی پیگیری نماید. زیرا می تواند با برخورداری از امکاناتی که خدمات الکترونیکی فراهم می آورد خدمات مورد نیاز خود را در کوتاه ترین زمان ممکن، با کیفیت مناسب و به صورت شبانه‌روزی دریافت نماید.

۳- تأمین رضایت شهروندان: ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهیم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد شد.

۴- افزایش بهره‌وری: ارائه خدمات موثر و کارآمد، کارایی بیشتر سازمان‌های اداری، کاهش هزینه‌ها و زمان لازم موجب افزایش بهره‌وری خواهد شد.

۵- وحدت رویه و شفاف سازی: شفافیت امور، دسترسی سریع به اطلاعات شفاف و همچنین امکان نظارت و ارزیابی دقیق از فرآیندها باعث کاهش فساد اداری منجر می گردد.

۶- حذف فعالیتهای موازی واحدهای اجرایی و تصمیم‌گیری سریع مبتنی بر اطلاعات: در فرآیند حل مساله، اتخاذ تصمیم صحیح مبتنی بر نود درصد اطلاعات و ده درصد مهارت‌های فردی است که از طریق ارائه خدمات، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در زمان کوتاه میسر می گردد.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



۷- اثرات مثبت زیست محیطی: با تبدیل نسخه کاغذی پرونده‌ها، مدارک، کتب و غیره به نسخه الکترونیکی، میزان مصرف کاغذ کاهش می‌یابد در نتیجه جنگل‌ها و منابع طبیعی آسیب کمتری می‌بینند. از طرفی با کاهش حمل و نقل بین شهری برای دستیابی به اطلاعات و خدمات دولتی سوخت کمتری نیز مصرف شده و خطرات زیست‌محیطی کاهش می‌یابد.

۸- اشتغال و کارآفرینی: برای تحقق دولت الکترونیکی نیاز به توسعه زیرساخت‌هایی است که ایجاد، بهره‌برداری و نگهداری از آن‌ها نیازمند منابع انسانی متخصص و لازم می‌باشد.

۹- ایجاد بستر مناسب برای رشد و توسعه بخش خصوصی و استفاده از مشارکت مردم در قالب سرمایه‌گذاری‌های بخش خصوصی.

با توجه به اهداف تشکیل شهرداری الکترونیک و برنامه‌ریزی کشوری به منظور بالا بردن سطح کیفیت زندگی مردم و ارائه خدمات بدیع و با کیفیت بهتر به شهروندان، کاهش مراحل انجام کارهای اداری- خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری و فراهم آوردن امکان ارائه خدمات غیرحضوری با ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک در سطح شهر تهران بخشی از خدمات شهرداری که قابل ارائه از طریق بخش خصوصی می‌باشد با نظارت و کنترل مؤسسه فناوران شهر براساس آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب و مورد تایید شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران مصوب شورای اسلامی شهر تهران به بخش خصوصی واگذار خواهد شد.



بخش دوم: آیین نامه نحوی و گذاری دفاتر خدمات الکترونیک شهر

ماده ۱- کلیات :

به منظور تحقق و ایجاد شهر و شهرداری الکترونیک، شهرداری تهران مکلف است براساس ضوابط و مقررات موجود و ضمن تاکید بر شرایط مقرر در مصوبه پنجاه و چهارمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر تهران مورخ ۱۳۸۶/۹/۵ مبنی بر الزام شهرداری تهران به راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی، زمینه ارائه قسمتی از خدمات شهری توسط بخش خصوصی را از طریق ایجاد و تأسیس دفاتر خدمات الکترونیک در سطح شهر تهران در چارچوب این آیین نامه فراهم نماید.

ماده ۲- تعاریف:

هر یک از عناوین زیر که در این آئین نامه به کار برده می شود دارای معانی تعریف شده ذیل میباشد:

۱- منظور از شهرداری در این آئین نامه، شهرداری تهران است.

۲- منظور از مؤسسه، مؤسسه فناوران شهر است که از مؤسسه های تابعه شهرداری تهران به شماره ثبت ۱۷۷۶۷ می باشد.

۳- منظور از دفاتر خدمات الکترونیک شهر، واحدهایی می باشند که توسط اشخاص حقیقی به منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران براساس مقررات مربوطه در چهارچوب این آیین نامه تأسیس می گردند.

۴- منظور از خدمات، خدماتی است که مؤسسه به موجب این آئین نامه و در چهارچوب قرارداد فی ما بین با اشخاص حقیقی منعقد و اجازه ارائه آن را به دفاتر خدمات الکترونیک شهر می دهد.

۵- منظور از متقاضی، شخصی حقیقی است که تقاضای دریافت جواز برای تأسیس دفتر خدمات الکترونیک شهر را می نماید.

۶- منظور از موافقت اصولی، اجازه نامه ای است که توسط مؤسسه فناوران پس از تصویب کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک موضوع ماده ۴ این آیین نامه برای متقاضی واجد شرایط ابتدا به صورت موقت و آزمایشی (۶ ماهه) صادر می گردد و پس از گذشت ۶ ماه با ارزیابی عملکرد دارنده



موافقت اصولی توسط مؤسسه فناوران قابل تمدید خواهد بود. دریافت کننده موافقت اصولی شخصاً مسئول اجرای آن است و حق انتقال به غیر را ندارد.

۷- منظور از پروانه بهره برداری، اجازه نامه ای است که توسط کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک برای متقاضی واجد شرایط به مدت یکسال صادر و غیرقابل انتقال به غیر می باشد. بدیهی است پس از انقضای مدت مذکور در صورت حفظ شرایط لازم و تأیید مؤسسه فناوران پروانه بهره برداری قابل تمدید می باشد.

ماده ۳- مسئول اجرای طرح :

شهرداری تهران به منظور هدایت اداره امور مربوط به ارائه خدمات توسط دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مؤسسه فناوران شهر تهران وابسته به شهرداری تهران را مسئول اجرای طرح در چارچوب قوانین و مقررات موضوعه می نماید.

- ۱- تهیه و پیشنهاد آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی به کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک جهت تصویب.
- ۲- تهیه و پیشنهاد تعرفه های خدمات قابل ارائه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به کمیته راهبری جهت تایید و ارسال آن از طریق شهردار تهران به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.
- ۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان، مدیران فنی و کارکنان دفاتر و اعلام نظر به کمیته راهبری برای تصویب و اعطای مجوز.
- ۴- ارزیابی و اعلام نظر نسبت به مکان معرفی شده جهت استقرار دفتر.
- ۵- صدور موافقت اصولی موقت تا زمان صدور پروانه بهره برداری از کمیته راهبری.
- ۶- صدور موافقت اصولی و پروانه بهره برداری برای متقاضیان واجد شرایط.
- ۷- نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر و ارائه گزارش به کمیته راهبری.
- ۸- رسیدگی اولیه به موارد تخلف و شکایات از دفاتر و تهیه گزارش و ارائه به کمیته راهبری.
- ۹- پیشنهاد تمدید یا لغو مجوز فعالیت دفاتر به کمیته راهبری.
- ۱۰- ابلاغ لغو مجوز به متقاضی و پایان فعالیت دفتر پس از تصویب کمیته راهبری و پیگیری و انجام اقدامات لازم.



ماده ۴- کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر:

کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر به منظور هماهنگی، هدایت و نظارت بر فعالیت دفاتر خدمات مذکور تشکیل می‌گردد

ماده ۵- شرح وظایف کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر:

- ۱- بررسی و تصویب قوانین و مقررات، آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک شهر.
- ۲- تصویب موافقت اصولی جهت تاسیس دفاتر و صدور پروانه بهره‌برداری جهت متقاضیان به پیشنهاد مؤسسه فناوران شهر و اعلام به مؤسسه فناوران شهر جهت صدور مجوز.
- ۳- بررسی گزارشهای واصله از طریق مؤسسه فناوران شهر در رابطه با هر یک از دفاتر و اتخاذ تصمیم در مورد تمدید یا لغو موافقت اصولی و پروانه بهره‌برداری آنان و ابلاغ آن به مؤسسه جهت اقدامات بعدی.
- ۴- رسیدگی به گزارشات واصله از طریق مؤسسه فناوران شهر در رابطه با شکایات ارباب رجوع و اتخاذ تصمیم مناسب.
- ۵- نظارت بر نحوه عملکرد مؤسسه فناوران شهر و اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با ارتقای سطح خدمات.



۶- تعامل با شهرداران مناطق و واحدهای ذیربط در شهرداری تهران یا سایر سازمان های و نهادها به منظور ارائه خدمات مناسبتر به طور مستقیم ، از طریق دبیرخانه و یا مؤسسه فناوران شهر.

۷- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک از طریق مؤسسه فناوران شهر و ارائه گزارش به شهرداری تهران در دوره های سه ماهه.

ماده ۶- شرح وظایف دبیرخانه کمیته راهبری :

مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران علاوه بر سمت دبیری کمیته راهبری و انجام وظایف دبیرخانه ای در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر تهران وظایف ذیل را نیز در رابطه با این آیین نامه بر عهده خواهد داشت:

۱- انجام بازرسی های مستمر و دوره ای از نحوه فعالیت دفاتر و نظارت بر چگونگی فعالیت آنها با همکاری مؤسسه فناوران، و سایر واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری تهران جهت ضرورت براساس دستورالعمل بازرسی که به تصویب کمیته راهبری می رسد.

۲- ارزیابی عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک به روش های مقتضی از جمله نظرسنجی از ارباب رجوع.

ماده ۷- شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر:

خدماتی که از سوی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به متقاضیان ارائه می شود به شرح ذیل می باشد:

الف) صدور انواع پروانه های ساختمانی شامل :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان: پروانه های تخریب و نوسازی ساختمان، احداث بنا، افزایش طبقات (اضافه اشکوب)، توسعه ساختمان، تعمیرات اساسی ساختمان، تعمیرات جزئی ساختمان، تبدیل و تقسیم واحدها، تغییر کاربری، تغییر نقشه، تعویض ناظر، تعویض محاسب، صدور المثنی (چاپ مجدد)، اصلاح، تمدید و ابطال انواع پروانه ها.



ب) ارائه خدمات نظارت فنی :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان: گواهی پایان کار، گواهی قدمت بنا (قبل از سال ۱۳۴۹)، پایان کار آپارتمانی، تمدید گواهی پایان کار، گواهی عدم خلاف، اعلام بلامانع بودن از نظر ناحیه، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه التفاوت، تهیه پیش سند.

ج) خدمات کسب و پیشه:

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان پروانه کسب

د) خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع:

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان: تفکیک و افراز، تجمیع، تفکیک و تجمیع

ه) استعلامها

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان : استعلام طرح تفصیلی، استعلام میزان اصلاحی، استعلام های مربوط به ثبت، دارایی، آب، برق، گاز، مخابرات، مترو، نظام مهندسی و بانکها.

و) پیگیری شکایات شهروندان:

دریافت شکایات، تشکیل پرونده، انجام بازدید و پیگیری های شکایات شهروندان در رابطه با : شکایتهای مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام خسارات،

ز) خدمات مرتبط با مودیان پرداخت عوارض :

دریافت و ارائه فیش های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصاحساب به شهروندان متقاضی.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



ح) حوزه خدمات شهری :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری های لازم در رابطه با درخواست متقاضیان مجوز: خاکبرداری، خاک برگ، غرفه های میوه و تره بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا.

ط) حوزه فنی و عمرانی :

تشکیل پرونده و پیگیری های لازم در رابطه با متقاضیان : مجوز حفاری، برگزاری تورهای گردشگری برج میلاد، ارائه اسناد فنی مناقصات شهرداری.

ی) حوزه حمل و نقل و ترافیک :

ثبت نام الکترونیکی متقاضیان آرم ورود به محدوده طرح ترافیک، تشکیل پرونده جهت واگذاری شعب پیک بادپا در شهر تهران، تشکیل پرونده و پیگیری جهت متقاضیان معاینه فنی خودرو، ثبت نام متقاضیان تاکسی و اتوبوس، مسافرهای شخصی، اشخاص و موسسات خصوصی، فروش بلیط اتوبوس های بین شهری و کارتهای اعتباری مترو و اتوبوس.

ک) حوزه املاک و مستغلات :

تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه های عمرانی، پیگیری گردش پرونده های املاک و اراضی مذکور، تشکیل پرونده و پیگیری اضافه مساحت و املاک متروکه، توزیع اسناد مزایده شهرداری تهران به متقاضیان شرکت.

ل) سایر خدمات :

خدمات مربوط به سایر سازمان ها و ارگان های دولتی و نهادهای پس از بررسی های لازم و پیشنهاد توسط مؤسسه فناوران و دبیرخانه کمیته راهبری هماهنگی با موسسات ذیربط و تصویب کمیته راهبری به شرح وظایف آنان افزوده خواهد شد.



ماده ۸- ویژگیهای محل استقرار دفاتر خدمات الکترونیک :

نظر به اینکه عدم تغییر محل دفاتر می تواند به ارائه خدمات مناسب و پایدار به مشتریان منجر شود، جهت تحقق این هدف شهرداری تهران می تواند در صورت امکان براساس ضوابط خود فضای فیزیکی موردنیاز دفاتر را از طریق شهرداریهای مناطق و مؤسسه فناوران، پس از تایید صلاحیت متقاضیان، به صورت استیجاری به آنان واگذار نماید.

تبصره ۲: در صورتیکه شهردار نتواند فضای مناسب موردنظر را در مناطق تامین نماید متقاضی می بایست ملک تحت تملک خود را جهت بررسی به مؤسسه فناوران معرفی نماید بدیهی است در این حالت کلیه مجوزهای لازم از طریق متقاضی اخذ می گردد.

الف) محل استقرار دفاتر باید دارای شرایط ذیل باشد:

- ۱- حداقل دارای ۱۰۰ متر مربع مساحت در محیط تجاری و اداری بوده و الزاماً در طبقه همکف یا روی همکف قرار داشته باشد.
- ۲- فضای داخلی و نمای خارجی متناسب و مطابق با استانداردهای اعلام شده از سوی مؤسسه باشد.
- ۳- تقسیم فضا به گونه ای باشد که حداقل ۵۰ درصد از آن به مشتری اختصاص داشته باشد.
- ۴- دارای تاسیسات بهداشتی، تهویه و تجهیزات سرمایش و گرمایش مناسب باشد.
- ۵- فضای درونی از قابلیت انعطاف و تغییرپذیری آسان به منظور پارتیشن بندی و دکوراسیون برخوردار باشد.

ب) استانداردهای محل استقرار دفتر و تجهیزات آن :

- ۱- دکوراسیون مناسب همراه با نصب کانتر و تهیه صندلی مناسب کارکنان
- ۲- صندلی مناسب جهت استفاده مراجعین در زمان انتظار
- ۳- کامپیوتر به تعداد کارشناسان
- ۴- حداقل یک دستگاه اسکنر، دو دستگاه پرینتر لیزری و دو دستگاه پرینتر سوزنی
- ۵- تجهیزات و ملزومات موردنیاز آشپزخانه از قبیل گاز، یخچال و ...



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



- ۶- نصب تابلو مناسب در سر در ورودی جهت شناسایی ساختمان و تابلو اعلام نرخ خدمات در محل مناسب دید مشتری در داخل دفتر.
- ۷- مبلمان اداری، گاو صندوق، فایل‌های ایمنی رمزدار ۴ کشویی.
- ۸- تجهیزات تخصصی به شرح دستورالعمل‌های فنی که از سوی مؤسسه ابلاغ خواهد شد.

ماده ۹- شرایط احراز صلاحیت متقاضی دفتر

الف) شرایط عمومی متقاضی:

- ۱- تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران
- ۲- پایبندی به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- ۳- متدین به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- ۴- نداشتن سوء پیشینه کیفری و عدم اعتیاد به مواد مخدر با ارائه گواهی از مراجع ذیصلاح.
- ۵- داشتن کارت پایان خدمت یا معافیت دایم از خدمت نظام وظیفه (برای آقایان)

ب) شرایط اختصاصی متقاضی:

- ۱- داشتن حداقل مدرک کارشناسی در یک از رشته‌های مندرج در جدول شماره ۱ این آیین نامه
- ۲- متاهل و دارای حداقل ۲۷ سال و حداکثر ۵۵ سال سن.
- ۳- دارا بودن اطلاعات پایه و مهارت کار با کامپیوتر.
- ۴- عدم اشتغال در دستگاه‌های دولتی و موسسات عمومی غیر دولتی منجمله شهرداریها و موسسات وابسته به آن، و موسسات خصوصی
- ۵- داشتن حسن شهرت، عدم محرومیت از امتیازات اجتماعی.

ج) سایر تعهدات متقاضی :

- ۱- تهیه و معرفی محل مناسب برای استقرار دفتر که تحت تملک متقاضی (ارائه سند مالکیت) باشد در صورت عدم امکان استفاده از املاک شهرداری (به صورت استیجاری)
- ۲- تسلیم وثیقه به صورت چک، سفته، یا ضمانتنامه بانکی یا ملکی به مبلغ پانصد میلیون ریال (۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال) به عنوان سپرده حسن انجام کار و رعایت موازین مندرج در این آیین نامه.
- ۳- تسلیم تعهد نامه محضری مطابق با فرم شماره ۱ این آیین نامه.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

- ۴- تکمیل فرم شماره ۲ و ۳ مربوط به متقاضی امتیاز دفتر و مدیر فنی.
- ۵- هر متقاضی حق دریافت بیش از یک مجوز برای یک دفتر را نخواهد داشت.
- ۶- متقاضی باید ساکن تهران بوده و به طور مرتب در دفتر حضور پیدا کند.
- ۷- معرفی مدیرفنی واجد شرایط به هنگام ارائه درخواست.
- ۸- شرکت در آزمونی که حسب ضرورت از سوی دبیرخانه کمیته راهبری برگزار می‌گردد.
- ۹- شرکت در دوره‌های آموزشی (متقاضی، مدیرفنی و کارکنان) که توسط دبیرخانه کمیته راهبری تعیین و ابلاغ می‌گردد.

آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک - مخصوص انتشار عمومی

توضیح : جدول شماره ۱ و فرم های شماره ۱ و ۲ و ۳ در انتهای این آئین نامه آمده است.



ماده ۱۰- تشکیلات و منابع انسانی دفاتر:

حداقل نیروی موردنیاز دفاتر به شرح زیر است:

- ۱- مدیرفنی یک نفر
 - ۲- کارمند اداری- شخصی که برای مراجعین و متقاضیان پرونده تشکیل می دهد دو نفر
 - ۳- کارشناس بازدید فنی دو نفر
 - ۴- کارشناس امور حقوقی یک نفر (پاره وقت)
 - ۵- نیروی خدماتی (یک نفر)
 - ۶- راننده به همراه خودرو جهت انجام بازدیدها و ماموریت های محوله دو نفر
- تبصره ۴: در صورتی که حجم خدمات وسعت پیدا کند نیروی انسانی دفاتر قابل افزایش خواهد بود.

ماده ۱۱- شرایط احراز صلاحیت مدیر فنی

مدیر فنی باید ضمن احراز شرایط عمومی مندرج در بند الف ماده نه، دارای شرایط اختصاصی ذیل باشد:

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی (لیسانس شهرسازی، معماری، عمران، کامپیوتر)
- ۲- متاهل و دارای حداقل ۲۵ سال و حداکثر ۵۵ سال سن.
- ۳- دارا بودن اطلاعات پایه مهارت کار با کامپیوتر
- ۴- عدم اشتغال در دستگاه های دولتی و مؤسسات عمومی غیر دولتی منجمله شهرداریها و موسسات وابسته به آن و موسسات خصوصی.
- ۵- داشتن حسن شهرت، عدم حجر و ورشکستگی به تقلب و تقصیر.
- ۶- دارای سه سال سابقه کار اجرایی مرتبط باشد.
- ۷- حضور دائم در دفتر.

ماده ۱۲- شرایط احراز کارشناسان دفاتر

دارنده مجوز موظف است کارشناسان دارای صلاحیت فنی و حقوقی لازم و کافی را متناسب با نوع فعالیت های دفتر تامین نماید، این کارشناسان، ضمن داشتن شرایط عمومی در بند الف ماده ۹ این آیین نامه باید دارای شرایط اختصاصی ذیل نیز باشند:



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

- ۱- دارا بودن مدرک کارشناسی متناسب با نوع فعالیتهای دفاتر.
- ۲- عدم اشتغال در شهرداری و سازمان های تابعه آن و موسسات دولتی یا غیر دولتی
- ۳- اخذ گواهینامه آموزش کار با نرم افزارهای لازم متناسب با وظایف شهرداری، سازمانها و ادارات دولتی.

- ۴- دارا بودن مهارتهای عمومی رایانه و قبولی در آزمون اولیه
- تبصره ۵:** دارنده مجوز و سایر عوامل موظفند دوره آموزشی ابلاغی هزینه خود را در مراکزی که از سوی مؤسسه اعلام میگردد، طی نموده و گواهینامه قبولی را دریافت دارند.

ماده ۱۳- موازینی که باید از طرف صاحب امتیاز و کارکنان دفتر رعایت شوند:

- صاحب امتیاز، مدیر فنی و سایر کارکنان دفتر موظف و متعهد به:
۱. رعایت کامل موازین اسلامی و اخلاقی در محیط کار خود می باشند و موظفند که از انتشار اسناد و اطلاعات طبقه بندی شده و اشاعه مطالب خلاف اخلاق و عفت عمومی جلوگیری نمایند.
 ۲. احترام ارباب رجوع را رعایت نموده و با نهایت ادب و احترام با آنان رفتار نمایند.
 ۳. از نفوذ به اطلاعات حاوی کلیدهای رمز، بانک اطلاعاتی، نرم افزارهای خاص خودداری نموده و سعی در شکستن رمزها نداشته باشند.
 ۴. هیچگونه مبالغی را بیش از تعرفه های مصوب از ارباب رجوع مطالبه نکنند.
 ۵. از هر نوع فعالیت تجاری و مالی غیر قانونی در دفاتر خودداری نمایند.
 ۶. نهایت صداقت را در نگهداری و استفاده از سیستم های بایگانی رعایت نمایند و حقوق دیگران را محترم بشمارند.
 ۷. نظارت بر موارد فوق به عهده مدیرفنی دفتر است لکن صاحب امتیاز دفتر نیز الزام به نظارت بر موضوع دارد و از مسئولیت مبرا نمی باشد.

ماده ۱۴- تعهدات صاحب امتیاز دفتر

- ۱- دارنده مجوز مجاز نخواهند بود به غیر از موارد مندرج در این آیین نامه در دفتر به فعالیت های دیگر اشتغال داشته باشند.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



۲- دارنده مجوز و مدیرفنی به طور مستقیم مسئولیت اجرای صحیح وظایف دفاتر و تصمیمات مؤسسه و کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک و دستورالعمل‌های صادره از مراجع ذیربط را به عهده دارند و در قبال فعالیت‌های دفاتر، مسئول و پاسخگو هستند. همچنین حضور مرتب وی در دفتر الزامی است.

۳- چنانچه دارنده مجوز فوت نماید، مؤسسه می‌تواند مدیر فنی را به عنوان کفیل موقت جهت نگهداری و ارائه خدمات در دفتر معرفی نماید. برای وارث دارنده امتیاز این حق وجود دارد که تا ظرف مدت یک ماه از بین خود یک نفر که واجد شرایط بند الف و ب و ج ماده ۹ باشد معرفی نماید تا پس از بررسی صلاحیت نامبرده، مجوز تا پایان مدت قرارداد به نام ایشان صادر گردد در صورت عدم معرفی فرد واجد شرایط یا عدم تحقق وجود فرد واجد شرایط براساس بند الف و ب و ج ماده ۹ در رابطه با فرد معرفی شده، کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک می‌تواند نسبت به ابطال مجوز دفتر یا واگذاری آن به متقاضی واجد شرایط دیگری اقدام نماید.

۴- دارنده مجوز موظف است جهت تامین کارکنان خود از کارشناسان دارای صلاحیت فنی و حقوقی استفاده نماید.

۵- دارنده مجوز موظف است پس از بازدید از ساختمان ارباب رجوع، وضع موجود را به طور کامل گزارش و در سیستم بازدید یکپارچه درج نماید. همچنین در صورت برگشت پرونده از هر قسمتی به قسمت بازدید که به دلیل قصور صاحب امتیاز رخ داده باشد و نیاز به بازدید مجدد باش به آن بازدید هزینه ای تعلق نمی‌گیرد.

۶- دارنده مجوز موظف است گزارش بازدید را براساس موارد خواسته شده که ضمیمه می‌باشد تنظیم نماید.

۷- کلیه بازدیدهای دفتر حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از درخواست باید تنظیم و درسیستم درج گردد.

۸- در صورت ارائه گزارش مغایر با واقعیت که موجب از بین رفتن حقوق شهرداری گردد، به میزان دو برابر مبلغ خسارت وارده به شهرداری (با تایید کارشناسان شهرداری) از صاحب امتیاز اخذ خواهد شد.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷



۹- به منظور تأمین بخشی از هزینه های مؤسسه و دبیرخانه، صاحبان امتیاز دفاتر موظفند درصدی از درآمدهای ماهانه خود را به عنوان حق مشارکت تا پایان ماه بعد به مؤسسه پرداخت نمایند. سقف درصد مبلغ پرداختی به پیشنهاد هیئت مدیره مؤسسه و تصویب کمیته راهبری قابل دریافت میباشد.

۱۰- صلاحیت اخلاقی کارکنان دفتر ذیربط به عهده صاحب امتیاز بوده و چنانچه پرسنل دفتر در انجام امور بازدید از املاک مرتکب تخلفاتی شوند بار اول بلافاصله بعد از ابلاغ کتبی مؤسسه، صاحب امتیاز باید ضمن جبران خسارت وارده به شهرداری و، نسبت به اخراج فرد ذیربط اقدام نماید و در صورت تکرار مجوز صاحب امتیاز فسخ می گردد.

ماده ۱۵- سایر مقررات و شرایط :

۱- دارنده مجوز (منظور از مجوز موافقت اصولی در مرحله اول یا پروانه بهره برداری است) موظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از اخذ مجوز، فعالیت خود را آغاز کند، در صورتی که اتفاق پیش بینی نشده ای مانع این کار شود، دارنده مجوز لازم است با هماهنگی مؤسسه نسبت به تمدید زمان اقدام نماید. در هر صورت از تاریخ اخذ مجوز تا آغاز فعالیت نباید بیش از دو ماه سپری شود.

۲- دفاتر خدماتی مجاز نخواهند بود به غیر از موارد مندرج در این آیین نامه و ابلاغیه های مؤسسه به فعالیت های دیگر اشتغال داشته باشند.

۳- انتقال مجوز دفاتر تحت هر عنوان به غیر ممنوع می باشد.

۴- چنانچه از دارنده مجوز، شرایط مندرج در بند الف و ب و ج ماده ۹ سلب گردد یا از ادامه فعالیت اعلام انصراف نماید. مجوز دفتر لغو می گردد.

۵- در صورت فوت، استعفا یا برکناری مدیر فنی به هر دلیل صاحب امتیاز موظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه جانشین واجد شرایطی را جهت تصدی به سمت مدیر فنی به مؤسسه معرفی نماید.

۶- دفاتر موظف به ثبت رسمی درآمدها و هزینه های خود در دفاتر رسمی پلمپ شده می باشند و مؤسسه حق رسیدگی به درآمدها و هزینه ها و حسابرسی آنها را برای خود محفوظ می دارد.

۷- دفاتر موظفند گزارش عملکرد ماهانه خود را حداکثر تا دهم ماه بعد و همچنین گزارش عملکرد سالانه خود را تا پایان اردیبهشت ماه سال بعد به مؤسسه فناوران ارسال نمایند.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

تبصره ۶: در صورتیکه تعداد پرسنلی اخراجی (آن دسته از کارکنان دفاتر که بر مرتکب تخلف شده اند و بنا بر حکم مؤسسه فناوران از ادامه کار در دفاتر منع گردیده اند) از دو نفر تجاوز نماید، مؤسسه مجاز خواهد بود به طور یک جانبه نسبت به فسخ قرارداد فیما بین اقدام نماید و صاحب امتیاز حق هرگونه ادعایی را از خود سلب می نماید.

ماده ۱۶- رسیدگی به تخلفات:

عدم رعایت موازین از سوی کارکنان، شکایت ارباب رجوع و سایر اشخاص از چگونگی عملکرد دفاتر، پس از بررسی توسط مؤسسه و دبیرخانه از طریق دبیرخانه به کمیته راهبری ارجاع می گردد. کمیته راهبری در رابطه با نوع تخلف و دفعات تکرار می تواند مجازات های ذیل را برای دفتر در نظر بگیرد:

۱- اخطار کتبی

۲- برکناری موقت یا دائم مدیرفنی

۳- لغو مجوز و تعطیلی دفتر

تبصره ۷: تصمیمات کمیته راهبری که از طریق دبیرخانه به مؤسسه و از طریق مؤسسه به دفتر ابلاغ می شود غیرقابل اعتراض و لازم الاجرا است.

تبصره ۸: در صورت لغو امتیاز و تعطیلی دفتر، خدمات و تعهدات دفتر، ابتدا با هماهنگی صاحب امتیاز و مدیرفنی و در صورت عدم تمکین، تنظیم صورتجلسه توسط اعلام گزارش به کمیته راهبری، این کمیته بر مبنای گزارش مؤسسه یکی از دفاتر نزدیک یا شخص حقیقی را به طور موقت به عنوان جانشین تعیین و انجام خدمات و تعهدات را به وی می سپارد.

تبصره ۹: هرگاه مجوز صاحب امتیاز دفتر بنا به تصمیم کمیته راهبری لغو گردد حق درخواست مجوز جدید از نامبرده سلب می گردد.

ماده ۱۷- بخش ها، مواد و تبصره های آئین نامه

این آیین نامه در دو (۲) بخش و هفده (۱۷) ماده و نه (۹) تبصره در تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷ به تصویب شورای بازنگری و اصلاح ساختارهای برنامه ریزی و اجرایی شهرداری تهران رسید و دستورالعمل های اجرایی آن به پیشنهاد دبیرخانه کمیته راهبری به تصویب کمیته مذکور خواهد رسید.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

جدول شماره ۱		
ردیف	رشته تحصیلی	گرایش
۱	مهندسی عمران	همه گرایشهای عمران
۲	ریاضی	همه گرایشها
۳	کامپیوتر	همه گرایشها
۴	مهندسی معماری و شهرسازی	
۵	مهندسی برق	همه گرایشها
۶	مهندسی صنایع	مدیریت سیستم و بهره وری مهندسی سیستم های اقتصادی و اجتماعی
۷	مهندسی مکانیک	تبدیل انرژی ساخت و تولید طراحی کاربردی و مهندسی مکاترونیک
۸	مدیریت شهری GIS	xxx
۹	آمار	xxx
۱۰	حسابداری	xxx
۱۱	مدیریت مالی	xxx
۱۲	علوم اقتصادی و اقتصاد انرژی	xxx
۱۳	علوم اقتصادی - برنامه ریزی سیستم های اقتصادی	xxx
۱۴	توسعه اقتصادی و برنامه ریزی	xxx
۱۵	مدیریت بازرگانی	xxx
۱۶	مدیریت دولتی	xxx
۱۷	مدیریت صنعتی	xxx
۱۸	مدیریت تکنولوژی	xxx
۱۹	مدیریت فناوری اطلاعات	xxx
۲۰	مدیریت اجرائی	xxx
۲۱	طراحی و برنامه ریزی	xxx
۲۲	طراحی شهری	xxx
۲۳	جغرافیا و برنامه ریزی شهری	xxx



فرم شماره ۱ - درخواست مجوز دفتر - تعهدنامه

اینجانب فرزند دارای شناسنامه شماره و کد ملی

..... صادره از ساکن

متقاضی دفتر خدمات الکترونیک شهر، متعهد می‌گردم به کلیه مقررات، ضوابط و قوانین شهرداری و دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی مؤسسه فناوران شهر در خصوص فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک شهر به طور کامل عمل نموده و چنانچه از ایفای تعهدات به شرح فوق استنکاف ورزم و یا قصور اینجانب در حفظ و حراست از اطلاعات محرمانه شهرداری، مؤسسه و یا اشخاص موجب ضرر و زیان متعهدانه و شخص ثالث گردد مجازات تعیین شده را بپذیریم و خسارات وارده را بپردازم. همچنین در مواردی که شهرداری و مؤسسه فناوران هزینه‌هایی را صرف نموده باشد کلیه هزینه‌های مربوطه و خسارات اعلام شده را جهت جبران خسارات به صورت یکجا و دفعتهً واحده بپردازم.

تشخیص واحدهای ذیربط شهرداری و مؤسسه فناوران در برآورد و محاسبه هزینه‌ها و خسارات وارده قطعی و غیر قابل اعتراض بوده و از طریق صدور اجراییه قابل وصول خواهد بود.

بدیهی است در آن صورت مؤسسه فناوران مخیر خواهد بود ضمن دریافت خسارات به شرح فوق پروانه فعالیت دفتر خدمات الکترونیک شهر اینجانب را لغو نماید.

این سند بر روی اوراق چاپی شماره تنظیم شده و قبض حق التحریر شماره

..... صادره و مبلغ بابت حق التحریر و بهاء اوراق به تاریخ / / ۱۳ / اخذ گردیده.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

فرم شماره ۲ - مخصوص متقاضی مجوز دفتر

مشخصات فردی			
نام :		First Name:	
نام خانوادگی :		Last Name:	
نام پدر :	شماره شناسنامه:	تاریخ تولد :	
محل صدور :	کد ملی :	مذهب :	
جنسیت : مذکر : <input type="checkbox"/>	مؤنث : <input type="checkbox"/>	تاهل : : مجرد : <input type="checkbox"/>	متاهل : <input type="checkbox"/>
میزان تحصیلات:		رشته تحصیلی:	
گرایش تحصیلی:			
ایثارگری : ایثارگر و جانباز : <input type="checkbox"/>		خانواده ایثارگر و جانباز : <input type="checkbox"/>	
خانواده شهدا : <input type="checkbox"/>		ارتباط درجه ۱ : <input type="checkbox"/>	
ارتباط درجه ۲ : <input type="checkbox"/>			
منطقه پیشنهادی:			
تلفن منزل:		تلفن همراه :	
eMail:			
آدرس کامل منزل:			
کد پستی منزل :			

سوابق خدمتی						
ردیف	نوع شغل	سمت	مدت خدمت	محل خدمت	آدرس و تلفن محل خدمت	معرف

اطلاعات فرم شماره ۲ الزاماً باید از طریق سایت اینترنتی شهرداری تکمیل و ارسال گردد.

اینجانب با توجه به مندرجات پرسشنامه به صحت کلیه مطالب اقرار می نمایم، در صورتیکه در طول انجام مراحل تعیین صلاحیت یا پس از آن غیر واقعی بودن اطلاعات فوق محرز گردد، موسسه حق دارد ضمن توقف مراحل واگذاری، براساس قوانین و مقررات شهرداری و موارد مندرج در آیین نامه دفاتر خدمات الکترونیک شهر، با اینجانب رفتار نماید.



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷

فرم شماره ۳ - مخصوص مدیر فنی

مشخصات فردی			
نام :		First Name:	
نام خانوادگی :		Last Name:	
نام پدر :	شماره شناسنامه:	تاریخ تولد :	
محل صدور :	کد ملی :	مذهب :	
جنسیت : مذکر : <input type="checkbox"/>	مؤنث : <input type="checkbox"/>	تأهل : : مجرد : <input type="checkbox"/>	متأهل : <input type="checkbox"/>
میزان تحصیلات:		رشته تحصیلی:	
گرایش تحصیلی:			
ایثارگری: ایثارگر و جانباز : <input type="checkbox"/> خانواده ایثارگر و جانباز : <input type="checkbox"/> خانواده شهدا : <input type="checkbox"/> ارتباط درجه ۱ : <input type="checkbox"/> ارتباط درجه ۲ : <input type="checkbox"/>			
تلفن منزل:		تلفن همراه :	
آدرس کامل منزل:		کد پستی منزل :	
eMail:			

سوابق خدمتی						
ردیف	نوع شغل	سمت	مدت خدمت	محل خدمت	آدرس و تلفن محل خدمت	معرف

اطلاعات فرم شماره ۳ الزاماً باید از طریق سایت اینترنتی شهرداری تکمیل و ارسال گردد.

اینجانب با توجه به مندرجات پرسشنامه به صحت کلیه مطالب اقرار می نمایم، در صورتیکه در طول انجام مراحل تعیین صلاحیت یا پس از آن غیر واقعی بودن اطلاعات فوق محزر گردد، موسسه حق دارد ضمن توقف مراحل واگذاری، براساس قوانین و مقررات شهرداری و موارد مندرج در آیین نامه دفاتر خدمات الکترونیک شهر، با اینجانب رفتار نماید.