



آئین نامه اجرائی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی

نظامات برنامه ریزی و اجرایی شهرداری تهران

تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

۴	مقدمه
۵	بخش اول: مستندات قانونی تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک
۵	الف) مصوبه شورای اسلامی شهر تهران
۷	بخش دوم: آئین‌نامه نحوه واگذاری دفاتر خدمات الکترونیک شهر
۷	ماده ۱- کلیات
۷	ماده ۲- تعاریف
۸	ماده ۳- مسئول اجرای طرح
۸	ماده ۴- کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر
۹	ماده ۵- شرح وظایف کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر
۹	ماده ۶- شرح وظایف دبیرخانه کمیته راهبری
۹	ماده ۷- شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر
۱۱	ماده ۸- ویژگی‌های محل استقرار دفاتر خدمات الکترونیک
۱۲	ماده ۹- شرایط احراز صلاحیت متقاضی دفتر
۱۳	ماده ۱۰- تشکیلات و منابع انسانی دفاتر
۱۴	ماده ۱۱- شرایط احراز صلاحیت مدیر فنی
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
۱۶	ماده ۱۵- سایر مقررات و شرایط
۱۷	ماده ۱۶- رسیدگی به تخلفات
۱۷	ماده ۱۷- بخش‌ها، مواد و تبصره‌های آئین‌نامه
۱۹	فرم شماره ۱ - درخواست مجوز دفتر - تعهدنامه
۲۰	فرم شماره ۲ - مخصوص متقاضی

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، فراهم‌آوردن امکان ارائه خدمات غیر حضوری در راستای تحقق شهر و دولت الکترونیک و همچنین تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران 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 آن به مردم می‌باشد.

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 مؤسسات خصوصی و به منظور دسترسی آسان مردم به خدمات قابل ارائه توسط شهرداری در نقاط مختلف شهر ایجاد می‌گردد. واگذاری امتیاز تأسیس و چگونگی فعالیت آنها براساس ضوابط و مقررات موضوع این آئین 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 می‌گردند.

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

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

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

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

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

ب-۶- حذف فعالیت‌های موازی واحدهای اجرایی و تصمیم‌گیری سریع مبتنی بر اطلاعات: در فرآیند حل مسئله، 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 می‌گردد.

ب-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.

ب-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.

ب-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 غیرحضور 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 آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مصوب و مورد تأیید شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران مصوب شورای اسلامی شهر تهران به بخش خصوصی واگذار خواهد شد.

بخش دوم: آئین نامه نحوه واگذاری 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 آئین 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 می باشد:
- ۱-۲- منظور از شهرداری در این آئین نامه، شهرداری تهران است.
- ۲-۲- منظور از مؤسسه، مؤسسه فناوران شهر است که از مؤسسه های تابعه شهرداری تهران به شماره ثبت ۱۷۷۶۷ می باشد.
- ۳-۲- 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 چارچوب این آئین نامه تأسیس می گردند.
- ۴-۲- منظور از خدمات، خدماتی است که مؤسسه به موجب این آئین نامه و در چهارچوب قرارداد یا تعهدنامه فی مابین با اشخاص حقیقی منعقد و اجازه ارائه آن را به دفاتر خدمات الکترونیک شهر می دهد.
- ۵-۲- منظور از متقاضی، شخصی حقیقی است که تقاضای دریافت جواز برای تأسیس دفتر خدمات الکترونیک شهر را می نماید.
- ۶-۲- منظور از موافقت اصولی، اجازه نامه ای است که توسط مؤسسه فناوران پس از تصویب کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک موضوع ماده ۴ این آئین 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.
- ۷-۲- منظور از پروانه بهره برداری، اجازه نامه ای است که با موافقت کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک و توسط مؤسسه فناوران شهر 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، 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 می‌نماید.

۱-۳- تهیه و پیشنهاد آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی به کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک جهت تصویب.

۲-۳- تهیه و پیشنهاد تعرفه‌های خدمات قابل ارائه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به کمیته راهبری جهت تأیید و ارسال آن از طریق شهردار تهران به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.

۳-۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان، مدیران فنی و کارکنان دفاتر و اعلام نظر به کمیته راهبری برای تصویب و اعطای مجوز.

۴-۳- ارزیابی و اعلام نظر نسبت به مکان معرفی شده جهت استقرار دفتر.

۵-۳- صدور موافقت اصولی موقت تا زمان صدور پروانه بهره‌برداری از کمیته راهبری.

۶-۳- صدور موافقت اصولی و پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.

۷-۳- نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر و ارائه گزارش به کمیته راهبری.

۸-۳- رسیدگی اولیه به موارد تخلف و شکایات از دفاتر و تهیه گزارش و ارائه به کمیته راهبری.

۹-۳- پیشنهاد تمدید یا لغو مجوز فعالیت دفاتر به کمیته راهبری.

۱۰-۳- 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 و اعضای آن عبارتند از:

۱-۴- شهردار تهران یا نماینده تام‌الاختیار ایشان (رئیس)

۲-۴- معاون مالی و اداری شهرداری تهران

۳-۴- معاون شهرسازی و معماری شهرداری تهران

۴-۴- یک نفر صاحب نظر با معرفی شهرداری تهران

۵-۴- مدیر عامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران که به عنوان دبیر کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر نیز انجام وظیفه می‌نماید.

تبصره ۱: احکام انتصاب اعضای کمیته راهبری توسط شهردار تهران صادر می‌گردد.

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

- ۱-۵- بررسی و تصویب قوانین و مقررات، آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک شهر.
- ۲-۵- تصویب موافقت اصولی جهت تأسیس دفاتر و صدور پروانه بهره‌برداری جهت متقاضیان به پیشنهاد مؤسسه فناوران شهر و اعلام به مؤسسه فناوران شهر جهت صدور مجوز.
- ۳-۵- 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.
- ۴-۵- رسیدگی به گزارشات واصله از طریق مؤسسه فناوران شهر در رابطه با شکایات ارباب رجوع و اتخاذ تصمیم مناسب.
- ۵-۵- نظارت بر نحوه عملکرد مؤسسه فناوران شهر و اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با ارتقای سطح خدمات.
- ۶-۵- تعامل با شهرداران مناطق و واحدهای ذی‌ربط در شهرداری تهران یا سایر سازمان‌ها و نهادها به منظور ارائه خدمات مناسبتر به طور مستقیم، از طریق دبیرخانه و یا مؤسسه فناوران شهر.
- ۷-۵- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک از طریق مؤسسه فناوران شهر و ارائه گزارش به شهرداری تهران.

ماده ۶- شرح وظایف دبیرخانه کمیته راهبری :

- مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تهران علاوه بر سمت دبیری کمیته راهبری و انجام وظایف دبیرخانه‌ای در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر تهران وظایف ذیل را نیز در رابطه با این آئین‌نامه بر عهده خواهد داشت:
- ۱-۶- انجام بازرسی‌های مستمر و دوره‌ای 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 می‌رسد.
 - ۲-۶- ارزیابی عملکرد دفاتر خدمات الکترونیک به روش‌های مقتضی از جمله نظرسنجی از ارباب رجوع.

ماده ۷- شرح وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر:

- خدماتی که از سوی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به نیابت از شهرداری تهران به متقاضیان ارائه می‌شود به شرح ذیل می‌باشد:
- ۱-۷- صدور انواع پروانه‌های ساختمانی شامل :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با متقاضیان: پروانه‌های 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 پروانه‌ها.

۷-۲- ارائه خدمات نظارت فنی :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های 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 بلا مانع بودن از نظر ناحیه، شهرسازی، حفاری، استرداد مابه التفاوت، تهیه پیش سند.

۷-۳- خدمات کسب و پیشه:

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

۷-۴- خدمات مربوط به تفکیک و تجمیع:

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

۷-۵- استعلام‌ها

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

۷-۶- پیگیری شکایات شهروندان:

دریافت شکایات، تشکیل پرونده، انجام بازدید و پیگیری‌های شکایات شهروندان در رابطه با شکایات‌های مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام خسارات.

۷-۷- خدمات مرتبط با مؤدیان پرداخت عوارض :

دریافت و ارائه فیش‌های عوارض و نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، بهای خدمات پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاصاحساب به شهروندان متقاضی و سایر مواردی که از سوی مؤسسه به دفاتر واگذار و ابلاغ می‌گردد.

۷-۸- حوزه خدمات شهری :

تشکیل پرونده، بازدید و پیگیری‌های لازم در رابطه با درخواست متقاضیان مجوز: خاک‌برداری، خاک برگ، غرفه‌های میوه و تره‌بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، تابلوهای تبلیغاتی، حمل نخاله و زباله و امور مربوط به بهشت زهرا.

۷-۹- حوزه فنی و عمرانی :

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

۷-۱۰- حوزه حمل و نقل و ترافیک :

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

۷-۱۱- حوزه املاک و مستغلات :

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

۷-۱۲- سایر خدمات :

خدمات مربوط به سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و نهادها پس از بررسی‌های لازم و پیشنهاد توسط مؤسسه فناوران و دبیرخانه کمیته راهبری هماهنگی با مؤسسات 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 می‌تواند به ارائه خدمات مناسب و پایدار به شهروندان منجر شود، جهت تحقق این هدف، مؤسسه فناوران موظف است فقط به متقاضیانی که مراحل قانونی اخذ مجوز تأسیس دفتر را طی نموده و امتیاز لازم را کسب کرده‌اند و مالک محل تأسیس دفتر هستند یا دارای اجازه‌نامه معتبر می‌باشند، اجازه تأسیس دفتر را صادر نماید.

۸-۱- محل استقرار دفاتر باید دارای شرایط ذیل باشد:

۸-۱-۱- فضای استقرار دفاتر بسته به موقعیت محل باید دارای حداقل زیربنای مفید ۱۵۰ متر مربع در محیط مناسب باشد و ترجیحاً در طبقه همکف قرار داشته باشد و در صورت استقرار در سایر طبقات باید امکانات لازم مانند آسانسور یا پله‌برقی جهت دسترسی آسان فراهم باشد. در هر صورت مؤسسه فناوران باید محل استقرار دفتر را تأیید نماید. در موارد استثنا تقلیل حد نصاب ۱۵۰ متر مربع بنا بر تشخیص مؤسسه فناوران قابل اقدام می‌باشد.

۸-۱-۲- فضای داخلی و نمای خارجی متناسب و مطابق با استانداردهای اعلام شده از سوی مؤسسه باشد.

۸-۱-۳- تقسیم فضا به گونه‌ای باشد که حداقل ۵۰ درصد از آن به مشتری اختصاص داشته باشد.

۸-۱-۴- دارای تاسیسات بهداشتی، تهویه و تجهیزات سرمایش و گرمایش مناسب باشد.

۸-۱-۵- فضای درونی از قابلیت انعطاف و تغییرپذیری آسان به منظور پارتیشن بندی و دکوراسیون برخوردار باشد.

۸-۲- استانداردهای محل استقرار دفتر و تجهیزات آن :

۸-۲-۱- دکوراسیون مناسب همراه با نصب کانتر و تهیه صندلی مناسب کارکنان

۸-۲-۲- صندلی مناسب جهت استفاده مراجعین در زمان انتظار

- ۸-۲-۳- کامپیوتر به تعداد کارشناسان
- ۸-۲-۴- حداقل یک دستگاه اسکنر، دو دستگاه پرینتر لیزری و دو دستگاه پرینتر سوزنی
- ۸-۲-۵- تجهیزات و ملزومات موردنیاز آشپزخانه از قبیل گاز، یخچال و ...
- ۸-۲-۶- نصب تابلو مناسب در سر در ورودی جهت شناسایی ساختمان و تابلو اعلام نرخ خدمات در محل مناسب دید مشتری در داخل دفتر.
- ۸-۲-۷- مبلمان اداری، گاوصندوق، فایل‌های ایمنی رمزدار ۴ کشویی.
- ۸-۲-۸- تجهیزات تخصصی به شرح دستورالعمل‌های فنی که از سوی مؤسسه ابلاغ خواهد شد.

ماده ۹- شرایط احراز صلاحیت متقاضی دفتر :

- ۹-۱- شرایط عمومی متقاضی:
- ۹-۱-۱- تابعیت کشور جمهوری اسلامی ایران
- ۹-۱-۲- پایبندی به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- ۹-۱-۳- متدین به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- ۹-۱-۴- نداشتن سوء پیشینه کیفری و عدم اعتیاد به مواد مخدر با ارائه گواهی از مراجع ذیصلاح.
- ۹-۱-۵- داشتن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم از خدمت نظام وظیفه (برای آقایان)
- ۹-۲- شرایط اختصاصی متقاضی:
- ۹-۲-۱- داشتن حداقل مدرک کارشناسی در یک از رشته‌های مندرج در جدول شماره ۱ این آئین‌نامه
- ۹-۲-۲- متاهل و دارای حداقل ۲۷ سال و حداکثر ۶۰ سال سن.
- ۹-۲-۳- دارا بودن اطلاعات پایه و مهارت کار با کامپیوتر.
- ۹-۲-۴- عدم اشتغال در دستگاه‌های دولتی و موسسات عمومی غیر دولتی منجمله شهرداریها و مؤسسات وابسته به آن، و مؤسسات خصوصی
- ۹-۲-۵- داشتن حسن شهرت، عدم محرومیت از امتیازات اجتماعی.
- ۹-۳- سایر تعهدات متقاضی :
- ۹-۳-۱- 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)
- ۹-۳-۲- تسلیم وثیقه به صورت سفته یا ضمانت ملکی به مبلغ سه میلیارد ریال (۳/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال) به عنوان سپرده حسن انجام کار و رعایت موازین مندرج در این آئین‌نامه.
- ۹-۳-۳- تسلیم تعهد نامه محضری مطابق با فرم شماره ۱ این آئین‌نامه.
- ۹-۳-۴- تکمیل فرم شماره ۲ مربوط به متقاضی امتیاز دفتر
- ۹-۳-۵- هر متقاضی حق دریافت بیش از یک مجوز برای یک دفتر را نخواهد داشت.
- ۹-۳-۶- متقاضی باید ساکن تهران بوده و به طور مرتب در دفتر حضور پیدا کند.

۹-۳-۷- شرکت در دوره‌های آموزشی که از سوی مؤسسه برگزار می‌گردد.

۹-۳-۹- شرکت و قبولی در آزمونی که توسط مؤسسه تعیین و ابلاغ می‌گردد.

۹-۴-۹- چگونگی تعیین امتیاز و واگذاری مجوز تأسیس دفتر خدمات الکترونیک به متقاضیان:

امتیاز تأسیس دفاتر در هر مرحله واگذاری به نسبت هفتاد درصد به متقاضیان با شرایط عادی و سی درصد به متقاضیان استفاده از شرایط خاص (خانواده معظم شهدا و شخص ایثارگر) اختصاص می‌یابد.

۹-۴-۱- نحوه محاسبه مدارک تحصیلی :

به دارندگان مدارک تحصیلی مقطع کارشناسی ۱۵ امتیاز و مقطع کارشناسی ارشد و بالاتر ۲۰ امتیاز تعلق می‌گیرد. رشته‌های مورد پذیرش در جدول شماره ۱ فهرست شده است. همچنین برای رشته‌های معماری و شهرسازی، عمران و کامپیوتر در همه گرایش‌ها امتیاز ۱/۵ برابر محاسبه می‌گردد.

۹-۴-۲- نحوه محاسبه امتیاز ایثارگری برای متقاضیانی که دارای شرایط ایثارگری بوده و درخواست استفاده از آن را نیز دارند، امتیاز ایثارگری به شخصی که دارای یکی از شرایط زیر باشد تعلق می‌گیرد:

۹-۴-۲-۱- رزمندگان : حداقل حضور ۶ ماه مستمر یا ۹ ماه غیر مستمر در جبهه‌های نبرد حق علیه باطل در دوران دفاع مقدس. به رزمندگانی که دوران حضور در جبهه آنان کمتر از ۶ ماه باشد نصف امتیاز ایثارگران تعلق می‌گیرد.

۹-۴-۲-۲- جانبازان : دارا بودن مدرک رسمی بنیاد شهید و امور ایثارگران مبنی بر حداقل ۲۵ درصد جانبازی. به جانبازانی که درصد جانبازی آنان کمتر از ۲۵ درصد باشد نصف امتیاز ایثارگران تعلق می‌گیرد.

۹-۴-۲-۳- آزادگان: ارائه مدرک رسمی از مراجع ذیصلاح مبنی بر حداقل ۶ ماه اسارت. به آزادگانی که دوران اسارت آنان کمتر از شش ماه باشد نصف امتیاز ایثارگران تعلق می‌گیرد.

۹-۴-۲-۴- خانواده معظم شهدا : برای وابستگان درجه یک شهید (پدر، مادر، فرزند و همسر شهید) ۵ امتیاز و برای وابستگان درجه ۲ (برادر و خواهر شهید) نصف امتیاز ایثارگران تعلق می‌گیرد.

۹-۴-۳- آن دسته از مدیران و کارشناسان شاغل در شهرداری که در مراحل قانونی اخذ مجوز تأسیس دفتر، شرکت نموده و آمادگی انفصال انگیزی از شهرداری را داشته باشند، در صورت احراز شرایط عمومی و تخصصی، از ۵ امتیاز ویژه برخوردار خواهند بود.

۹-۴-۴- در موارد ویژه صدور مجوز تأسیس دفتر خدمات الکترونیک، با تصویب کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر و تأیید شهردار تهران، امکان پذیر می‌باشد.

ماده ۱۰- تشکیلات و منابع انسانی دفاتر:

حداقل نیروی موردنیاز دفاتر به شرح زیر است:

۱-۱۰- مدیرفنی یک نفر

۲-۱۰- کارمند اداری که برای مراجعین و متقاضیان پرونده تشکیل می‌دهد (حداقل دو نفر)

۳-۱۰- کارشناس بازدید فنی (حداقل دو نفر)

۱۰-۴- کارشناس امور حقوقی (یک نفر حداقل پاره وقت)

۱۰-۵- نیروی خدماتی (حداقل یک نفر)

۱۰-۶- راننده به همراه خودرو جهت انجام بازدیدها و ماموریت های محوله (حداقل دو نفر)

تبصره ۲: در صورتی که حجم خدمات وسعت پیدا کند نیروی انسانی دفاتر قابل افزایش خواهد بود.

ماده ۱۱- شرایط احراز صلاحیت مدیر فنی :

متقاضی تأسیس دفتر، در صورت احراز شرایط لازم باید نسبت به معرفی کتبی مدیر فنی دفتر اقدام نماید. مدیر فنی معرفی شده باید ضمن احراز شرایط عمومی مندرج در بند ۱ ماده ۹، دارای شرایط اختصاصی ذیل نیز باشد:

۱۱-۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی (شهرسازی، معماری، عمران، کامپیوتر)

۱۱-۲- متأهل و دارای حداقل ۲۵ سال و حداکثر ۶۰ سال سن.

۱۱-۳- دارا بودن اطلاعات پایه مهارت کار با کامپیوتر

۱۱-۴- عدم اشتغال در دستگاه های دولتی و مؤسسات عمومی غیر دولتی منجمله شهرداری ها و مؤسسات وابسته به آن و مؤسسات خصوصی.

۱۱-۵- داشتن حسن شهرت، عدم حجر و ورشکستگی به تقلب و تقصیر.

۱۱-۶- دارای سه سال سابقه کار اجرایی مرتبط باشد.

۱۱-۷- 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 ۱ ماده ۹ این آئین نامه باید دارای شرایط اختصاصی ذیل نیز باشند:

۱۲-۱- دارا بودن مدرک کارشناسی متناسب با نوع فعالیت های دفاتر.

۱۲-۲- عدم اشتغال در شهرداری و سازمان های تابعه آن و موسسات دولتی یا غیر دولتی

۱۲-۳- اخذ گواهینامه آموزش کار با نرم افزارهای لازم متناسب با وظایف شهرداری، سازمانها و ادارات دولتی.

۱۲-۴- دارا بودن مهارت های عمومی رایانه و قبولی در آزمون اولیه

تبصره ۳: 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:

- ۱-۱۳ رعایت کامل موازین اسلامی و اخلاقی در محیط کار خود می‌باشند و موظفند که از انتشار اسناد و اطلاعات طبقه بندی شده و اشاعه مطالب خلاف اخلاق و عفت عمومی جلوگیری نمایند.
- ۲-۱۳ احترام ارباب رجوع را رعایت نموده و با نهایت ادب و احترام با آنان رفتار نمایند.
- ۳-۱۳ از نفوذ به اطلاعات حاوی کلیدهای رمز، بانک اطلاعاتی، نرم افزارهای خاص خودداری نموده و سعی در شکستن رمزها نداشته باشند.
- ۴-۱۳ هیچگونه مبالغی را بیش از تعرفه های مصوب از ارباب رجوع مطالبه نکنند.
- ۵-۱۳ از هر نوع فعالیت تجاری و مالی غیر قانونی در دفاتر خودداری نمایند.
- ۶-۱۳ نهایت صداقت را در نگهداری و استفاده از سیستم های بایگانی رعایت نمایند و حقوق دیگران را محترم بشمارند.
- ۷-۱۳ نظارت بر موارد فوق به عهده مدیرفنی دفتر است لکن صاحب امتیاز دفتر نیز الزام به نظارت بر موضوع دارد و از مسئولیت مبرا نمی‌باشد.

ماده ۱۴- تعهدات صاحب امتیاز دفتر :

- ۱-۱۴ دارنده مجوز مجاز نخواهند بود به غیر از موارد مندرج در این آئین نامه در دفتر به فعالیت‌های دیگر اشتغال داشته باشند.
- ۲-۱۴ 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.
- ۳-۱۴ 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 ۱ و ۲ و ۳ 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 ۱ و ۲ و ۳ 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.
- ۴-۱۴ دارنده مجوز موظف است جهت تأمین کارکنان خود از کارشناسان دارای صلاحیت فنی و حقوقی استفاده نماید.
- ۵-۱۴ 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 نمی گیرد.

۱۴-۶- دارنده مجوز موظف است گزارش بازدید را براساس موارد خواسته شده که ضمیمه می باشد تنظیم نماید.

۱۴-۷- کلیه بازدیدهای دفتر حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از درخواست باید تنظیم و درسیستم درج گردد.

۱۴-۸- 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 تأیید کارشناسان شهرداری) از صاحب امتیاز اخذ خواهد شد.

۱۴-۹- 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 می باشد.

۱۴-۱۰- صلاحیت اخلاقی کارکنان دفتر ذی ربط 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 صاحبان حق، نسبت به اخراج فرد ذی ربط اقدام نماید و در صورت تکرار مجوز صاحب امتیاز فسخ می گردد.

ماده ۱۵- سایر مقررات و شرایط :

۱۵-۱- دارنده مجوز (منظور از مجوز موافقت اصولی در مرحله اول یا پروانه بهره برداری است) موظف است حداکثر ظرف مدت سه 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 چهار ماه سپری شود.

۱۵-۲- دفاتر خدماتی مجاز نخواهند بود به غیر از موارد مندرج در این آئین نامه و ابلاغیه های مؤسسه به فعالیت های دیگر اشتغال داشته باشند.

۱۵-۳- انتقال مجوز دفاتر تحت هر عنوان به غیر ممنوع می باشد.

۱۵-۴- 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.

۱۵-۵- 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.

۱۵-۶- 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.

۱۵-۷- 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.

تبصره ۴ : در صورتیکه تعداد پرسنلی اخراجی (آن دسته از کارکنان دفاتر که بر مرتکب تخلف شده‌اند و بنا بر حکم مؤسسه فناوران از ادامه کار در دفاتر منع گردیده‌اند) 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 می‌نماید.

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 می‌گردد. کمیته راهبری در رابطه با نوع تخلف و دفعات تکرار می‌تواند مجازات های ذیل را برای دفتر در نظر بگیرد:

۱-۱۶- اخطار کتبی

۲-۱۶- برکناری موقت یا دائم مدیرفنی

۳-۱۶- لغو مجوز و تعطیلی دفتر

تبصره ۵ : تصمیمات کمیته راهبری که از طریق دبیرخانه به مؤسسه و از طریق مؤسسه به دفتر ابلاغ می‌شود غیرقابل اعتراض و لازم‌الاجرا است.

تبصره ۶ : 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 می‌سپارد.

تبصره ۷ : هرگاه مجوز صاحب امتیاز دفتر بنا به تصمیم کمیته راهبری لغو گردد حق درخواست مجوز جدید از نامبرده سلب می‌گردد.

ماده ۱۷ - بخش‌ها، مواد و تبصره‌های آئین‌نامه :

این آئین‌نامه در دو (۲) بخش و هفده (۱۷) ماده و هفت (۷) تبصره در تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷ به تصویب شورای بازنگری و اصلاح ساختارهای برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران رسید و در تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۶ مورد بازنگری و تصویب قرار گرفت و در صورت ضرورت دستورالعمل‌های اجرایی و تکمیلی آن به پیشنهاد دبیرخانه کمیته راهبری به تصویب کمیته مذکور خواهد رسید.

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 بهره‌وری مهندسی سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی
۷	مهندسی مکانیک	تبدیل انرژی ساخت و تولید طراحی کاربردی و مهندسی میکاترونیک
۸	مدیریت شهری GIS	***
۹	آمار	***
۱۰	حسابداری	***
۱۱	مدیریت مالی	***
۱۲	علوم اقتصادی و اقتصاد انرژی	***
۱۳	علوم اقتصادی، برنامه‌ریزی سیستم‌های اقتصادی	***
۱۴	توسعه اقتصادی و برنامه‌ریزی	***
۱۵	مدیریت بازرگانی	***
۱۶	مدیریت دولتی	***
۱۷	مدیریت صنعتی	***
۱۸	مدیریت تکنولوژی	***
۱۹	مدیریت فناوری اطلاعات	***
۲۰	مدیریت اجرائی	***
۲۱	طراحی و برنامه‌ریزی	***
۲۲	طراحی شهری	***
۲۳	جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری	***

فرم شماره ۱ - درخواست مجوز دفتر - تعهدنامه

اینجانب فرزند دارای شناسنامه شماره و کد ملی
صادره از ساکن متقاضی
دفتر خدمات الکترونیک شهر، متعهد می‌گردد به کلیه مقررات، ضوابط و قوانین شهرداری و
دستورالعمل های ابلاغی از سوی مؤسسه فناوران شهر در خصوص فعالیت دفاتر خدمات الکترونیک
شهریه 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 هزینه هایی را صرف نموده باشد کلیه هزینه های مربوطه و
خسارات اعلام شده را جهت جبران خسارات به صورت یکجا و دفعتاً واحده بپردازم.
تشخیص واحدهای ذیربط شهرداری و مؤسسه فناوران در برآورد و محاسبه هزینه ها 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.

فرم شماره ۲ - مخصوص متقاضی

مشخصات فردی		
First Name:		نام :
Last Name:		نام خانوادگی :
تاریخ تولد :	شماره شناسنامه:	نام پدر :
مذهب :	کد ملی :	محل صدور :
تأهل : : مجرد : <input type="checkbox"/> متأهل : <input type="checkbox"/>		جنسیت : مذکر : <input type="checkbox"/> مؤنث : <input type="checkbox"/>
رشته تحصیلی:		میزان تحصیلات:
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"/>		
eMail:	تلفن همراه :	تلفن منزل:
آدرس کامل منزل:		
کد پستی منزل :		

سوابق خدمتی						
ردیف	نوع شغل	سمت	مدت خدمت	محل خدمت	آدرس و تلفن	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 می‌نمایم، 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 آئین نامه دفاتر خدمات الکترونیک شهر، با اینجانب رفتار نماید.