

جناب آقای دکتر علیرضا زاکانی  
شهردار محترم تهران

سلام علیکم؛

لایحه شماره ۱۰/۶۴۶۳۲۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۱ جنابعالی در خصوص « ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران »، در صد و هشتاد و هفتمین و صد و هشتاد و نهمین جلسات رسمی ششمین دوره شورای اسلامی شهر تهران منعقد در تاریخ های هفتم و چهاردهم آبان ماه سال ۱۴۰۲ مطرح و پس از بحث و بررسی و مذاکرات انجام شده، لایحه مذکور با عنوان « ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران » و با لحاظ اصلاحات بعمل آمده مشتمل بر هشت (۸) ماده و پنج (۵) تبصره با اکثریت آرای موافق ( چهارده رأی) اعضای شورای اسلامی شهر تهران ( از شانزده عضو حاضر در جلسه در زمان رأی گیری ) به تصویب رسید که جهت اقدام ایفاد و ابلاغ می شود.

وفق ماده نودم (۹۰) قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مصوب ۱۳۷۵/۳/۱ و اصلاحات بعدی آن، مصوبه مزبور در صورتی که تا دو هفته پس از تاریخ ابلاغ مورد اعتراض مسئولین ذیربط قرار نگیرد لازم الاجرا خواهد بود. م/ ۳۱۶۶

مهدی چمران  
رئیس شورای اسلامی شهر تهران



جمهوری اسلامی ایران



شورای اسلامی شهر تهران

شماره:

تاریخ:

پیوست:

## مشخصات مصوبه

عنوان:

« ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران »

( مشتمل بر هشت (۸) ماده و پنج (۵) تبصره )

به انضمام گردش کار تصویب

شناسه مصوبه : ۳۱۶۶

رده بندی مصوبه : (۶/۴۰۲/۳/۱۸۹)

مصوب صد و هشتاد و هفتمین و صد و هشتاد و نهمین جلسه رسمی

دوره ششم شورای اسلامی شهر تهران

به تاریخ های هفتم و چهاردهم آبان ماه سال ۱۴۰۲

این مصوبه در سامانه جامع مصوبات شورای اسلامی شهر تهران به نشانی <http://laws.tehran.ir> قابل دسترسی است.



## مقدمه

به منظور یکپارچه‌سازی ارائه خدمات غیرحضورى در شهرداری تهران و در راستای اجرای ماده واحده مصوبه «لزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و ارائه خدمات غیر حضورى شهرداری تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۹۵۰/۴۴۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۰۹، شهرداری تهران مکلف است نسبت به اجرای مفاد این مصوبه اقدام نماید.

## ماده یکم (۱): تعاریف و اصطلاحات اختصاصی

### الف - تعاریف :

- ۱- **شورای شهر:** شورای اسلامی شهر تهران
- ۲- **شهرداری:** شهرداری تهران
- ۳- **شورا:** شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیرحضورى، مطابق ماده چهارم این مصوبه
- ۴- **مرکز:** مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران
- ۵- **سازمان فاوا:** سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران
- ۶- **واحدهای اجرایی:** واحدهای ستادی (معاونت‌های تخصصی، مراکز، دفاتر و ادارات کل)، مناطق ۲۲گانه، سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه و وابسته

### ب - اصطلاحات اختصاصی :

- ۷- **مالک فرآیند:** بالاترین مقام واحد اجرایی است که از یک سو مسئولیت برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری (تعیین اهداف و شاخص‌های عملکرد فرآیند، آغاز و هدایت پروژه‌های بهبود مرتبط با فرآیند خود، تامین امنیت منابع به منظور انجام روزانه فرآیند) و از سوی دیگر نظارت و کنترل فرآیندها (اطمینان از تحقق اهداف عملکردی فرآیند و انجام اقدام اصلاحی در صورت عدم تحقق آن) را دارد. بصورت کلی مالک فرآیند مسئول بهره‌برداری یک فرآیند معین، بصورت کارآمد و اثربخش می‌باشد.
- ۸- **خدمت:** نتیجه فرآیندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل ارائه به اشخاص (حقیقی و حقوقی) بوده و با استفاده از منابع در اختیار سازمان، برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص نظیر پاسخ به استعلام، ارائه یک مجوز، ارائه تسهیلات و... تولید و ارائه می‌گردد.
- ۹- **فرآیند:** مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط باهم و ساختار یافته است که به منظور تحقق یک هدف معین (ارائه خدمت، تولید کالا یا اطلاعات مشخص) برای یک متقاضی معین، انجام می‌شود و باعث خلق ارزش برای ذینفعان می‌شود.



۱۰- **خدمات الکترونیکی:** آن دسته از خدمات که تمامی فرایندهای مرتبط با آنها قابلیت ارائه به صورت صددرصد سیستمی و بدون مراجعه حضوری افراد را دارا می‌باشند.

۱۱- **خدمات ذاتا غیرالکترونیکی:** آن دسته از خدمات که در هیچ یک از فرآیندهای مرتبط با آنها امکان الکترونیکی کردن بخش و یا تمام آن وجود ندارد.

۱۲- **خدمات نیمه‌الکترونیکی:** آن دسته از خدمات که بخشی از فرآیندهای مرتبط با آنها قابلیت ارائه به صورت الکترونیکی وجود دارد و بخشی از فرایندهای آنها ماهیت ذاتا غیرالکترونیکی دارد.

۱۳- **خدمات غیرحضور:** آن دسته از خدمات که به صورت الکترونیکی و نیمه‌الکترونیکی ارائه می‌گردند. از جمله صدور مجوزها، ارائه گواهی‌ها و استعلامات.

۱۴- **درگاه‌های یکپارچه:** درگاه‌های یکپارچه ارائه خدمات غیرحضور شهرداری تهران که شامل درگاه‌های زیر است:

۱-۱۴- درگاه یکپارچه خدمات مبتنی بر شبکه شهرداری که مخاطب آنها کسب و کارها و مردم می‌باشند.

۲-۱۴- درگاه یکپارچه خدمات مبتنی بر تلفن همراه و نرم افزار تلفن همراه که مخاطب آنها مردم می‌باشند.

۳-۱۴- درگاه یکپارچه خدمات داخلی شهرداری که مخاطب آنها کارمندان شهرداری و سازمانها و شرکتهای تابعه می‌باشند.

۴-۱۴- نرم افزار تلفن همراه خدمات داخلی شهرداری که مخاطب آنها کارمندان شهرداری می‌باشند.

۱۵- **یکپارچگی:** منظور از یکپارچگی درگاه‌های ارائه خدمت غیرحضور شهرداری تهران، یکپارچگی در حوزه‌های زیر است:

۱-۱۵- **رخ نمای کاربران:** مشخصات کاربر اعم از نام کاربری و کلمه عبور باید در تمامی خدمات ارائه شده یکسان باشد. رخ نمای کاربران شهرداری یکپارچه خواهد بود، البته به دلیل ملاحظات امنیتی می‌تواند مجزا از کاربران عادی باشد.

۲-۱۵- **کیف پول شهروندی:** منظور از کیف پول شهروندی، کیف پول مجازی است که برای پرداخت‌های خرد و کلان کاربران سامانه‌های شهرداری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۳-۱۵- **باشگاه شهروندی و اعتبار شهروندی:** منظور از باشگاه شهروندی زیرساخت نرم‌افزاری است که از طریق آن شهرداری را قادر می‌سازد تا مطابق با مصوبات شورا و یا قوانین



بالادستی و یا اختیارات شهرداری در قالب لایحه بودجه، اعتبار ویژه و یا تخفیفاتی را به شهروندان ارائه نماید.

۱۵-۴ - **کارپوشه شهروندی:** منظور از کارپوشه شهروندی، زیرساخت نرم‌افزاری است شهروندان از طریق آن می‌توانند تمامی درخواست‌ها، اعلانات و مکاتبات خود را در قالب یک سامانه یکپارچه ثبت، رصد، پیگیری نمایند.

۱۵-۵ - **کارپوشه کارکنان:** کارپوشه‌های گوناگون کارکنان در موضوعات واحد و با رعایت سطوح دسترسی، واحد باشد.

۱۶ - **بهبود اضطراری:** بهبود فرآیندها و خدماتی که طی درخواست‌های اضطراری منتج از دریافت گزارش‌های مردمی، رسانه‌ها، ارزیابی‌های دستگاه‌های نظارتی، گزارش ممیزی فرآیندهای واحدهای اجرایی، گزارش‌های موردی واحدهای اجرایی و امثالهم صورت می‌پذیرد.

۱۷ - **کارگروه:** کارگروه‌های تخصصی ذیل شورا (مطابق نظام‌نامه مصوب شورای شهر)

۱۸ - **دبیرخانه:** دبیرخانه شورا مستقر در مرکز

### ماده دوم (۲):

شهرداری تهران مکلف است درگاه یکپارچه ارائه خدمات غیرحضوری را با اهداف زیر ایجاد نماید:

- ۱- ایجاد شفافیت در ارائه خدمت؛
- ۲- افزایش سرعت در ارائه خدمات؛
- ۳- خودکارسازی فرآیندها و به حداقل رساندن مراجعه شهروندان و کسب و کارها به شهرداری و دفاتر خدمات الکترونیک شهر؛
- ۴- حذف استعلامات و مکاتبات فیزیکی فیما بین واحدهای مختلف شهرداری؛
- ۵- ایجاد زیرساخت لازم جهت غیرحضوری شدن پاسخگویی به استعلامات خارج از شهرداری؛
- ۶- ایجاد و یکپارچگی بانک‌های اطلاعات شهرداری تهران؛
- ۷- افزایش بلوغ سازمانی شهرداری؛
- ۸- فرآیند محور شدن ارائه خدمات؛
- ۹- یکپارچگی و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات؛

### ماده سوم (۳):

در فرآیند ایجاد و توسعه درگاه موصوف می‌بایست موارد زیر محقق شود:



- ۱- امکان اتصال به سایر درگاه‌های تبادل ملی داده و ارائه خدمات الکترونیک مطابق با الزامات اسناد بالادستی، از جمله درگاه ملی مجوزها، سامانه ستاد، پنجره واحد مدیریت زمین و پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.
- ۲- اتصال به سامانه‌ها یا بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌های اجرایی، در تعامل با شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، برقرار گردد.
- ۳- پیاده‌سازی نظام احراز هویت غیرحضور ی یکپارچه شهروندان، کاربران درون و برون‌سازمانی و حفظ حریم خصوصی
- ۴- درگاه مورد نظر می‌بایست با رعایت موارد ذیل کفایت و جامعیت لازم در ارائه خدمات مطلوب در همه حوزه‌های مدیریت شهری را داشته باشد:
  - ۴-۱- از منظر مردم و شهروندان (C2G)
  - ۴-۲- از منظر بنگاه‌های بخش خصوصی و اقتصادی (B2G)
  - ۴-۳- از منظر سایر دستگاه‌های مدیریت شهری (G2G)
  - ۴-۴- از منظر کارکنان و مدیران شهری و شهرداری (E2G)
- ۵- اسناد بالادستی با رویکرد حذف مقررات زائد پس از طی مراحل قانونی بروزرسانی گردد.
- ۶- زیرساخت استفاده از کیف پول شهروندی در تمامی سامانه‌های مبتنی بر پرداخت شهرداری با اخذ مجوزهای لازم از مبادی ذیربط تسری یابد.
- ۷- تمامی اعتبارات و تخفیفات ویژه مطابق با قوانین و مقررات موضوعه به صورت هوشمند شود و صرفاً در قالب زیرساخت باشگاه شهروندی ارائه شود.

#### ماده چهارم (۴):

- شهرداری مکلف است به منظور راهبری، هدایت و نظارت بر فرآیند غیرحضور ی کردن خدمات شهرداری، شورایی را تحت عنوان «مدیریت فرآیندها و خدمات» با اعضاء زیر تشکیل دهد:
- ۱- معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (رئیس)؛
  - ۲- رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران (دبیر)؛
  - ۳- نماینده شورای شهر با معرفی کمیسیون برنامه و بودجه (ناظر)؛
  - ۴- نماینده شورای شهر با معرفی کمیسیون نظارت و حقوقی (ناظر)؛
  - ۵- مدیرعامل سازمان فاوا؛
  - ۶- معاونین شهردار تهران حسب موضوع فرآیند مربوطه ؛
  - ۷- مدیرکل دفتر شهردار تهران ؛



شناسه مصوبه: ۳۱۶۶

رده‌بندی مصوبه: ۶/۴۰۲/۳/۱۸۹

### ماده پنجم (۵):

وظایف شورا به شرح زیر است:

- ۱- راهبری، کنترل و نظارت بر ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه؛
- ۲- ارائه پیشنهادات (تصمیم‌سازی) به منظور رفع موانع تقنینی (قوانین و مقررات) به منظور تسهیل فرآیند ارائه خدمات به مراجع بالادستی از جمله شورای شهر، شورای عالی استان‌ها و سایر مراجع ذیصلاح قانونی به طرق مقتضی؛
- ۳- بررسی پیشنهادات و تأیید فهرست خدمات قابل ارائه از سوی شهرداری؛
- ۴- بررسی پیشنهادات و تأیید فهرست خدمات غیرحضوری شهرداری؛
- ۵- تشخیص اضطراری بودن درخواست بهبود خدمت؛
- ۶- پیشنهاد و تأیید اولویت‌بندی خودکارسازی خدمات غیرحضوری.
- ۷- رصد دائمی کارکرد درگاه از منظر گروه‌های ذیل:

الف) مردم و شهروندان

ب) بنگاه‌های بخش خصوصی و اقتصادی

ج) کارکنان و مدیران شهری و شهرداری

د) سایر دستگاه‌های مدیریت شهری

### تبصره یکم (۱):

شورا موظف است سازوکار مناسب بررسی درخواست‌های اضطراری برای بهبود خدمت، منتج از زمان‌های ابلاغی در مصوبات شورای شهر، دریافت گزارش‌های مردمی، رسانه‌ها، ارزیابی‌های دستگاه‌های نظارتی، گزارش ممیزی فرآیندهای واحد اجرایی، گزارش‌های موردی واحدهای اجرایی را در ذیل خود پیش‌بینی و اجرایی نماید. موارد بهبود اضطراری پس از بررسی و تحلیل به واحد اجرایی ذیربط برای اجرا ابلاغ می‌شود.

### تبصره دوم (۲):

سازوکار تشخیص خدمات شهرداری با رعایت تطبیق عناوین و فرآیندها با قوانین، مقررات، مصوبات و سایر اسناد بالادستی خواهد بود. خدمتی که اجرای آن از سوی یکی از اسناد بالادستی به مدیریت شهری تکلیف شده است تشخیص یافته تلقی و شورا تنها به بررسی، تشخیص و تصویب آن دسته از خدماتی خواهد پرداخت که در حال حاضر فاقد اسناد بالادستی متقن است.

### ماده ششم (۶):

برنامه عملیاتی (مشمول بر گام‌های اجرایی و زمانبندی) ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه به شرح جداول زیر است:

شناسه مصوبه: ۳۱۶۶

رده بندی مصوبه: ۶/۴۰۲/۳/۱۸۹

پ) دسته سوم: شناسایی و استانداردسازی خدمات جدید (مبدأ زمان؛ اعلام از سوی مالک است)

مرحله	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱	اعلام عنوان خدمت جدید به کارگروه	مالک فرآیند	-
۲	بررسی مستندات ارائه شده و انطباق آن با اسناد بالادستی	دبیرخانه	یک ماه پس از مرحله ۱
۳	شناسایی و بهبود فرآیند خدمت (توآمان)	کارگروه	دو ماه پس از مرحله ۲
۴	خودکارسازی و اتصال به درگاه یکپارچه	سازمان فاوا	دو الی شش ماه پس از مرحله ۳

#### تبصره یکم (۱):

پس از ابلاغ این مصوبه، تنها خدمات جدیدی از سوی شهرداری قابل ارائه خواهند بود که مصوبه شورا را اخذ نموده باشد.

#### تبصره دوم (۲):

سه ماه پس از ابلاغ این مصوبه، تنها سامانه‌هایی در شهرداری امکان ایجاد و توسعه دارند که تصویب شورا را اخذ نموده است. منظور از توسعه سامانه، ایجاد تغییراتی است که منجر به تغییر فرآیند ارائه خدمت می‌شود.

#### تبصره سوم (۳):

موظف است تا پایان نیمه اول سال ۱۴۰۳ تعداد حداقل ۲۰ فرآیند اولویت‌دار ارائه‌کننده خدمت به شهروندان را که فاقد سامانه است شناسایی، بهبود و خودکارسازی نماید.

#### ماده هفتم (۷):

شهرداری موظف است در بودجه سنواتی اعتبار ویژه‌ای به منظور توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات غیرحضورى پیش‌بینی نماید. اعتبار یاد شده به صورت صد در صد (۱۰۰٪) تخصیص یافته تلقی می‌شود.

#### ماده هشتم (۸):

شهرداری موظف است در راستای نظارت بهینه شورای شهر وظایف ذیل را انجام دهد:  
۱- ایجاد داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌گیری برای شورای شهر و مدیران شهرداری





شناسه مصوبه: ۳۱۶۶

رده بندی مصوبه: ۶/۴۰۲/۳/۱۸۹

۲- گزارش مصوبات شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیرحضورى هر شش ماه یک بار به شورای شهر ارسال نماید.

۳- ایجاد دسترسی به زیرسامانه های شهرداری تهران برای اعضای شورای شهر ایجاد گردد. در خصوص کارشناسان شورای شهر ، پس از معرفی ریاست شورای شهر و طی فرآیند استعلام از حراست، دسترسی ایجاد می گردد.

۴- گزارش زیرسامانه های ایجاد شده برای خدمات غیرحضورى هر شش ماه یکبار به شورای شهر ارسال نماید. ۶/۴۰۲ م ۳۱۶۶ / ۶۱

### گردش کار تصویب

نامه شماره ۱۰/۶۴۶۳۲۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۱ جناب آقای دکتر علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران در خصوص لایحه « ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران » با قید یک فوریت ارائه و به شماره ۱۶۰/۱۱۸۸۵ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۱ در دبیرخانه شورای اسلامی شهر تهران ثبت گردید. لایحه مزبور در صد و هفتاد و پنجمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر تهران منعقد در تاریخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۹ اعلام وصول شد. موضوع طی نامه شماره ۱۶۰/۱۲۶۴۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۲۱ جهت بررسی به کمیسیون های شهرسازی و معماری و برنامه و بودجه به عنوان کمیسیون مشترک ارجاع شد. پس از وصول گزارش مشترک کمیسیون های مذکور به شماره ۱۶۰/۱۵۷۲۸ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۰۳ بررسی آن در دستور صد و هشتاد و هفتمین و صد و هشتاد و نهمین جلسات شورای اسلامی شهر تهران قرار گرفت. در جلسات مزبور که در روزهای هفتم و چهاردهم آبان ماه سال ۱۴۰۲ به صورت رسمی منعقد گردید مفاد آن مطرح و پس از قرائت و استماع گزارش کمیسیون مذکور کفایت مذاکرات اعلام و در خصوص مفاد آن با لحاظ اصلاحات بعمل آمده و با عنوان « ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران » مشتمل بر هشت (۸) ماده و پنج (۵) تبصره رأی گیری به عمل آمد که با اکثریت آرای موافق ( چهارده رأی) اعضای شورای اسلامی شهر تهران ( از شانزده عضو حاضر در جلسه در زمان رأی گیری ) به تصویب رسید. ۶/۴۰۲ م

۶/۳۱۶۶/ع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به: جناب آقای دکتر علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران

## موضوع: اصلاح مصوبه ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیرحضورى شهردارى تهران

سلام علیکم؛

احتراماً، با عنایت به اینکه در ردیف هفدهم ذیل بند "ب" ماده یکم مصوبه «ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیرحضورى شهردارى تهران» ابلاغى به شماره 160/3166/17171 مورخ 1402/08/22، عبارت (مطابق نظام نامه مصوب شوراي شهر) به دلیل سهو قلم به اشتباه درج شده است لذا عبارت مذکور به (مطابق نظام نامه مصوب شورا) تصحیح میگردد.

5

مهدی چمران

رئیس شورای اسلامی شهر تهران

- رونوشت: - رئیس محترم مجمع نمایندگان استان تهران در مجلس شورای اسلامی جهت استحضار و ابلاغ به نمایندگان محترم مردم تهران .  
- فرماندار محترم تهران جهت استحضار.  
- اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار .  
- رئیس محترم شورای اسلامی استان تهران جهت استحضار .  
- رئیس محترم کمیته تنقیح مصوبات جهت استحضار.  
- دفتر هیات رئیسه و مصوبات ( 60/ل6- شناسه : 1-3166).