



مشخصات لایحه

عنوان:

ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیرحضوری

شهرداری تهران

(مشتمل بر ۷ ماده و ۹ تبصره)



اسناد ییوست لایحه

خلاصه مشخصات لایحه:

- ۱- عنوان لایحه: ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیرحضوری شهرداری تهران
- ۲- حوزه پیشنهاددهنده: اداره کل حوزه شهردار تهران (مرکز نوسازی و تحول اداری) موضوع نامه شماره ۴۴۲۲۱۷ مورخ ۱۴۰۲/۰۴/۲۵
- ۳- گزارش توجیهی مطابق با بخشنامه ۸۲۲۲۸۶ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۲۲: ☒ دارد ☐ ندارد
- ۴- الزام قانونی / اسناد فرادست / مصوبه شورای اسلامی شهر:
- مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیرحضوری شهرداری تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۹۵۰/۴۴۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۰۹
- ۵- مفاد لایحه با قوانین و مقررات فرادست: ☐ مغایرت دارد ☒ مغایرت ندارد
- ۶- جلسه کارگروه تخصصی بررسی لوایح، طرح‌ها و مصوبات:
موضوع در جلسه مورخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۹ کارگروه بررسی و مورد تأیید قرار گرفت.



اسناد ییوست لایحه

متن لایحه:

ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیرحضوری شهرداری تهران

مقدمه:

به منظور یکپارچه‌سازی ارائه خدمات غیرحضوری در شهرداری تهران و در راستای اجرای ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و ارائه خدمات غیرحضوری 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 (۱): تعاریف و اصطلاحات مندرج در این مصوبه به شرح زیر است:

- ۱- **شورای شهر:** شورای اسلامی شهر تهران
- ۲- **شهرداری:** شهرداری تهران
- ۳- **شورای توسعه مدیریت:** شورای راهبردی توسعه مدیریت شهرداری تهران موضوع دستورالعمل شورای توسعه مدیریت شهرداری تهران به شماره ۴۰۴۰۵۲ مورخ ۱۴۰۱/۰۵/۰۱
- ۴- **موتز:** 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 ۲۲ گانه، سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه و وابسته
- 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، تأمین 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. به صورت کلی مالک فرآیند مسئول بهره‌برداری یک فرآیند معین، به صورت کارآمد و اثربخش می‌باشد.



اسناد ییوست لایحه

- 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 می گردد.
- 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 می شود و باعث خلق ارزش برای ذینفعان می شود.
- ۱۰- خدمات الکترونیکی: به خدماتی گفته می شود که بر بستر اینترنت یا اینترنت ارائه می شود و هدف آن ارائه سریع خدمات و انجام سریع کلیه امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است (مانند خدمت فروش طرح ترافیک روزانه).
- ۱۱- خدمات غیر الکترونیکی: آن دسته از خدمات که امکان ارائه به صورت الکترونیکی و غیر حضوری ندارند. (مانند خدمت رفت و روب معابر)
- ۱۲- خدمات نیمه الکترونیکی: آن دسته از خدمات که بخشی از آن به صورت غیر الکترونیکی و بخشی دیگر به صورت الکترونیکی انجام می گیرد (خدمت صدور گواهی پایان کار).
- ۱۳- خدمات غیر حضوری: آن دسته از خدمات که به صورت الکترونیکی و نیمه الکترونیکی ارائه می گردند که شامل صدور مجوزها، ارائه گواهی‌ها و استعلامات نیز می گردد.
- ۱۴- درگاه یکپارچه: درگاه یکپارچه ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری
- ۱۵- 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 ... صورت می پذیرد.
- ۱۶- کمیته: کمیته فرآیندها و خدمات ذیل شورای توسعه مدیریت
- ۱۷- کارگروه: کارگروه‌های تخصصی ذیل کمیته
- ۱۸- دبیرخانه: دبیرخانه کمیته مستقر در مرکز



اسناد ییوست لایحه

ماده (۲): شهرداری مکلف است به منظور راهبری، هدایت و نظارت بر فرآیند غیرحضوری کردن خدمات شهرداری کمیته‌ای را تحت عنوان «فرآیندها و خدمات» ذیل شورای توسعه مدیریت با اعضاء زیر تشکیل دهد:

- ۱- معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (رئیس)؛
- ۲- مدیرکل حوزه شهردار یا نماینده وی؛
- ۳- رئیس مرکز (دبیر)؛
- ۴- مدیرکل دفتر پایش برنامه، کنترل پروژه و ارزیابی عملکرد؛
- ۵- مدیرعامل سازمان فاوا؛
- ۶- رئیس مرکز تهران هوشمند؛

تبصره (۱): جلسات کمیته مزبور ماهانه حداقل یک مرتبه برگزار شده و اجرای اقدامات تعیین شده در مصوبات این کمیته، می‌بایست دارای زمان‌بندی مشخص و مسئول اجرای مشخص باشد.

تبصره (۲): معاونین شهردار تهران و سایر مدیران کل، شهرداران مناطق، مدیران عامل، رؤسای مراکز و سایر واحدهای مستقل و مالک فرآیند حسب مورد و به تشخیص رئیس کمیته به جلسات دعوت می‌شوند.

تبصره (۳): سازوکار و نحوه تشکیل جلسات کمیته، بر اساس تبصره (۵) دستورالعمل شورای توسعه مدیریت از طریق دبیرخانه شورای مذکور ابلاغ خواهد شد.

ماده (۳): وظایف کمیته 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 اسلامی شهر، شورای عالی استان‌ها و سایر مراجع ذی‌صلاح قانونی به طرق مقتضی؛
- ۳- پیشنهاد و تائید فهرست خدمات قابل ارائه از سوی شهرداری؛
- ۴- پیشنهاد و تائید فهرست خدمات غیرحضوری شهرداری؛
- ۵- تشخیص اضطراری بودن درخواست بهبود خدمت؛
- ۶- پیشنهاد و تائید اولویت‌بندی خودکارسازی خدمات غیرحضوری.



اسناد پیوست لایحه

تبصره (۱): کمیته موظف است سازوکار مناسب بررسی درخواست‌های اضطراری برای بهبود خدمت، منتج از 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 (۲): سازوکار تشخیص خدمات شهرداری از طریق 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 کمیته تنها به بررسی، تشخیص و تصویب آن دسته از خدماتی خواهد پرداخت که در حال حاضر فاقد اسناد بالادستی متقن است.

ماده (۴): شهرداری (معاونت برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا) موظف است نظام‌نامه مدیریت فرآیندهای شهرداری تهران را به عنوان مبنای عمل شناسایی، بهبود و خودکارسازی فرآیندهای شهرداری حداکثر دو ماه پس از ابلاغ این مصوبه تهیه و توسط شهردار تهران ابلاغ نماید.

ماده (۵): برنامه عملیاتی (مشمول بر گام‌های اجرایی و زمان‌بندی) ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه به شرح جداول زیر است:

الف) فاز اول: ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه (مبدأ زمان؛ ابلاغ مصوبه است)

شمارنده	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱-۱	ایجاد پلتفرم درگاه یکپارچه	سازمان فاوا	شش ماه
۱-۲	شناسایی خدمات غیرحضوری شهرداری تهران که در حال حاضر دارای سامانه بوده و امکان اتصال به درگاه یکپارچه را خواهد داشت	دبیرخانه	یک ماه
۱-۳	اتصال سامانه‌های شناسایی شده به درگاه یکپارچه	سازمان فاوا	دو ماه
۱-۴	معرفی و ترویج درگاه یکپارچه به شهروندان از طریق رسانه‌های جمعی، تبلیغات محیطی، شبکه‌های مجازی و ...	سازمان فاوا و مرکز ارتباطات و امور بین‌الملل	پیوسته



اسناد ییوست لایحه

ب) فاز دوم: استانداردسازی خدمات شهرداری تهران (مبدأ زمان؛ ابلاغ مصوبه است)

شمارنده	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۲-۱	تهیه فهرست اولیه خدمات شهرداری تهران	دبیرخانه	دو ماه
۲-۲	تدقیق فهرست اولیه و نهایی شدن آن (تعیین حضوری یا غیرحضوری بودن و تکمیل شناسنامه خدمت)	دبیرخانه	سه ماه پس از مرحله ۱-۲
۲-۳	تائید خدمات قابل ارائه شهرداری تهران (تصویب عنوان و شناسنامه خدمت)	کمیته	یک ماه پس از مرحله ۲-۲
۲-۴	تائید اولویت بندی بهینه سازی خدمات	کمیته	یک ماه پس از مرحله ۲-۳
۲-۵	استانداردسازی فرآیند ارائه خدمت (مشمول بر شناسایی و بهبود)	کارگروه های تخصصی دبیرخانه	مستمر آبر اساس ظرفیت
۲-۶	خود کارسازی فرآیند استاندارد شده	سازمان فاوا	برای هر فرآیند دو ماه پس از مرحله ۲-۵



اسناد ییوست لایحه

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

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

تبصره (۱): از تاریخ ابلاغ این مصوبه، تنها خدماتی از سوی شهرداری قابل ارائه خواهند بود که مصوبه کمیته را اخذ نموده باشد.

تبصره (۲): پس از ابلاغ این مصوبه، تنها سامانه‌هایی در شهرداری امکان ایجاد و توسعه دارند که تصویب کمیته را اخذ نموده است. منظور از توسعه سامانه، ایجاد تغییراتی است که منجر به تغییر فرآیند ارائه خدمت می‌شود.

تبصره (۳): شهرداری موظف است تا نیمه اول سال ۱۴۰۳ تعداد حداکثر ۵۰ فرآیند اولویت‌دار ارائه‌کننده خدمت به شهروندان را که فاقد سامانه است شناسایی، بهبود و خودکارسازی نماید.

ماده (۶): شهرداری موظف است در بودجه سنواتی اعتبار ویژه‌ای به منظور توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات غیرحضوری پیش‌بینی نماید. اعتبار یاد شده به صورت صد در صد (۱۰۰٪) تخصیص یافته تلقی می‌شود.

ماده (۷): شهرداری موظف است گزارش پیشرفت اجرای این مصوبه را هر شش ماه یک بار به شورای اسلامی شهر تهران ارسال نماید.



اسناد پیوست لایحه

گزارش توجیهی

هوشمند سازی و توسعه فناوری‌های نوین در ارائه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران، با توجه به عقب‌ماندگی شهرداری طی سال‌های اخیر، به عنوان دومین سیاست از سیاست‌های ۱۲ گانه شهرداری تهران تعیین شده است. چنانچه عبارت خود کارسازی را به مثابه یک طیف، از مرحله الکترونیکی سازی تا مرحله هوشمند سازی، قلمداد کنیم بخش زیادی از خدمات قابل ارائه شهرداری تهران به مخاطبین؛ یعنی شهروندان (به عنوان مشتری Consumer یا Customer)، سایر دستگاه‌های اجرایی (به عنوان حاکمیت Government)، درون شهرداری (کارکنان Employee) و بخش خصوصی (به عنوان کسب و کار Business)؛ خود کارسازی نشده و نیازمند اقدامات زیرساختی و در عین حال سریع است.

در پیمایش اولیه شناسایی خدمات قابل ارائه از سوی شهرداری تهران تعداد ۸۵۴ خدمت شناسایی شد که ۵۵٪ آن (۴۶۷ خدمت) درون سازمانی و ۴۵٪ آن (۳۸۷ خدمت) برون سازمانی است. حدود ۱۴٪ خدمات به صورت الکترونیکی، ۶۳٪ نیمه الکترونیکی (ترکیبی از الکترونیکی و دستی) و ۲۳٪ غیر الکترونیکی ارائه می‌گردند. از این میان سهم خدمات الکترونیکی که به بیرون از سازمان ارائه می‌گردد کمتر است؛ به عبارت دیگر خدمات برون سازمانی اغلب به صورت نیمه الکترونیکی و یا غیر الکترونیکی ارائه می‌گردد.

سهم عمده ارائه خدمات در حوزه خدمات شهری و سپس حمل و نقل و ترافیک بوده که بخش عمده آن نیز جنبه برون سازمانی دارد. حجم خدمات استاندارد نشده و از آن مهم‌تر الکترونیکی نشده در شهرداری تهران بسیار زیاد بوده و مضاف بر آن، تکالیف ناشی از اسناد بالادستی، نظیر قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور و مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، دستگاه‌های اجرایی را مکلف به خود کارسازی کلیه خدمات قابل ارائه به صورت غیرحضوری نموده است.

بنابراین خود کارسازی ارائه خدمات در شهرداری تهران یک امر کاملاً مستمر است لذا ارائه برنامه زمان‌بندی مطلق و دقیق امکان‌پذیر نبوده و از همین روی زمان‌بندی اعلام شده در این لایحه نیز به صورت مستمر تدوین شده است. به تعبیری دیگر به منظور اجرای مستمر غیرحضوری نمودن ارائه خدمات، کمیته‌ای در ذیل شورای راهبردی توسعه مدیریت شهرداری تهران با عنوان «کمیته فرآیندها و خدمات» با راهبری معاونت برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (مرکز نوسازی و تحول اداری) تشکیل خواهد شد.

گام‌های اجرایی ایجاد درگاه یکپارچه و توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات به صورت غیرحضوری از طریق کارگروه‌های تخصصی دنبال و به منظور خود کارسازی به سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات



اسناد ییوست لایحه

شهرداری تهران ارجاع می‌گردد. در حقیقت، گام نهایی غیرحضوری شدن خدمات در شهرداری تهران، خود کارسازی است و بخش زیادی از این اقدام، ناظر به شناسایی، استانداردسازی و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در شهرداری تهران است.

ارائه خدمات غیرحضوری در شهرداری تهران از طریق ایجاد و توسعه درگاه / درگاه‌های یکپارچه ارائه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران خواهد بود که توسط سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران اجرا و بر اساس شیوه‌های اجرایی (پروتکل) استاندارد بر بستر اینترنت یا اینترنت، ارائه خدمات غیرحضوری را به مخاطبین موصوف تسهیل خواهد نمود. کارکردهای درگاه مزبور به شرح زیر است:

۱. هماهنگی کننده سامانه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی شهرداری؛
۲. افزایش دهنده بلوغ سازمانی شهرداری؛
۳. افزایش دهنده شفافیت در نحوه اجرای فعالیت‌ها و وظایف؛
۴. فرآیند محور شدن خدمات؛
۵. خود کارسازی شدن ارائه خدمات غیرحضوری؛
۶. احراز هویت غیرحضوری؛
۷. در بر گیرنده سطوح عملیاتی مختلف مدل‌های کسب و کار (G2C, B2G, G2G و E2G)؛
۸. تعامل با شورای اجرایی فناوری اطلاعات (اتصال به سامانه‌ها یا بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌های اجرایی)؛
۹. ایجاد داشبوردهای اطلاعاتی و مدیریتی با سطح دسترسی‌های گوناگون؛
۱۰. ایجاد اتصال به درگاه ملی مجوزهای مستقر در وزارت اقتصاد و دارایی و پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.

در راستای اجرای ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و ارائه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۹۵۰/۴۴۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۰۹، بند (ج) تبصره (۷) «قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور»، ماده (۷) اصلاحی «قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم قانون اساسی با اصلاحات بعدی» و تباصر ذیل آن و ماده (۲) صورت جلسه بیست و سوم شورای اجرای فناوری اطلاعات کشور؛ لایحه «ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیرحضوری شهرداری تهران» ارائه می‌گردد.



تاریخ: 1402/06/11

شماره: 646326/10

پیوست: 4

بسم الله الرحمن الرحيم

جناب آقای مهندس جعفران
رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: ارسال لایحه ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران

سلام علیکم

با احترام، در اجرای ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» ابلاغی به شماره 160/2950/4460 مورخ 1401/03/09 به پیوست لایحه «ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» منضم به گزارش توجیهی مربوطه برای سیر مراحل تصویب در شورای اسلامی شهر تهران تقدیم می گردد.

علیرضا زاکانی

رونوشت: جناب آقای باقری، معاون محترم برنامه ریزی توسعه سرمایه انسانی و امور شورا



بسم الله الرحمن الرحيم

به: جناب آقای مهدی عباسی رئیس محترم کمیسیون شهرسازی و معماری - جناب آقای محمد آخوندی رئیس محترم کمیسیون برنامه و بودجه
موضوع: ارجاع لایحه ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران

سلام علیکم؛

به پیوست تصویر نامه شماره 10/646326 مورخ 1402/06/11 جناب آقای علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران در خصوص « ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران » را ایفاد می نماید.
لایحه مزبور به صورت عادی ارائه و به شماره 160/11885 مورخ 1402/06/11 در دبیرخانه شورای اسلامی شهر تهران ثبت و در صد و هفتاد و پنجمین جلسه رسمی شورا منعقد در تاریخ 1402/06/19 اعلام وصول شده است.

ضمن ارجاع لایحه مزبور به آن کمیسیون ها به عنوان کمیسیون مشترک سپاسگزار است وفق مقررات موضوعه و بندهای چهارم، پنجم و ششم ماده چهاردهم (14) آیین نامه اجرایی تشکیلات، انتخابات داخلی و امور مالی شوراهای اسلامی شهرها مصوب 1378/1/11 هیأت وزیران و ماده یازدهم (11) و سیزدهم (13) دستورالعمل نحوه اداره جلسات، رأی گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا مصوب 1392/2/19 شورای عالی استان ها، گزارش مشترک آن کمیسیون ها دال بر تأیید یا رد عین لایحه و یا انجام اصلاحات در متن آن را تا تاریخ 1402/07/19 به دفتر هیأت رئیسه و مصوبات شورای اسلامی شهر تهران ارسال فرمایید تا متعاقباً در دستور کار صحن علنی شورا قرار گیرد. /م 60/6

مهدی چمران

رئیس شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: - جناب آقای دکتر علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران بازگشت به لایحه مزبور جهت استحضار و دستور هماهنگی .

- روسای محترم کمیسیون های فرهنگی، اجتماعی، سلامت، محیط زیست و خدمات شهری، نظارت و حقوق، عمران و حمل و نقل یا تصویر لایحه مزبور جهت استحضار و ارائه گزارش به کمیسیون مشترک و دفتر هیأت رئیسه و مصوبات .

- رئیس محترم مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهرداری تهران جهت استحضار و اعلام نظر کارشناسی به شورای اسلامی شهر تهران .

- رئیس محترم امور پژوهش های شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار و اعلام نظر کارشناسی .

- رئیس محترم کمیته تنقیح مصوبات شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار .

- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات جهت پی گیری (60/6).

رئیس شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهندس مهدی چمران

سلام علیکم

احتراماً، عطف به نامه شماره ۱۶۰/۱۲۶۴۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۲۱ جنابعالی در خصوص بررسی لایحه «ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی‌ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» باستحضار می‌رساند؛ موضوع مذکور در جلسه مشترک کمیسیون برنامه و بودجه و کمیسیون شهرسازی و معماری بررسی و جمع‌بندی نهایی به شرح فایل پیوست حضورتان ارسال می‌گردد.


مهدی عباسی
عضو و رئیس کمیسیون شهرسازی و معماری
شورای اسلامی شهر تهران


محمد اخوندی
عضو و رئیس کمیسیون برنامه و بودجه
شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: اعضای محترم کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران
اعضای محترم کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر تهران
دبیر کمیسیون معماری و شهرسازی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهدی عزیزی همدانی
دبیر کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای حسین باقرنژاد

ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران

مقدمه

به منظور یکپارچه سازی ارائه خدمات غیر حضوری در شهرداری تهران و در راستای اجرای ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۹۵۰/۴۴۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۰۱، شهرداری تهران مکلف است نسبت به اجرای مفاد این مصوبه اقدام نماید.

ماده (۱): تعاریف و اصطلاحات مندرج در این مصوبه به شرح زیر است:

- ۱- **شورای شهر:** شورای اسلامی شهر تهران
- ۲- **شهرداری:** شهرداری تهران
- ۳- **شورا:** شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیر حضوری، 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 (معاونت های تخصصی، مراکز، دفاتر و ادارات کل)، مناطق ۲۲ گانه، سازمان ها و شرکت های تابعه و وابسته
- ۷- **مالک فرآیند:** بالاترین مقام واحد اجرایی است که از یک سو مسئولیت برنامه ریزی و سیاست گذاری (تعیین اهداف و شاخص های عملکرد فرآیند، آغاز و هدایت پروژه های 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 بهره برداری یک فرآیند معین، بصورت کارآمد و اثربخش می باشد.
- 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 می گردد.
- ۹- **فرآیند:** مجموعه ای از فعالیت های 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 می شود و باعث خلق ارزش برای ذینفعان می شود.
- ۱۰- **خدمات الکترونیکی:** به خدماتی گفته می شود که بر بستر اینترنت یا اینترنت ارائه می شود و هدف آن ارائه سریع خدمات و انجام سریع کلیه امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است (مانند خدمت فروش طرح ترافیک روزانه).
- ۱۱- **خدمات غیر الکترونیکی:** آن دسته از خدمات که امکان ارائه به صورت الکترونیکی و غیر حضوری ندارند. (مانند خدمت رفت و روب معابر)
- ۱۲- **خدمات نیمه الکترونیکی:** آن دسته از خدمات که بخشی از آن به صورت غیر الکترونیکی و بخشی دیگر به صورت الکترونیکی انجام می گیرد.

۱۳- **خدمات غیر حضوری:** آن دسته از خدمات که به صورت الکترونیکی و نیمه الکترونیکی ارائه می گردند که شامل صدور مجوزها، ارائه گواهی ها و استعلامات نیز می گردد.

۱۴- **درگاه یکپارچه:** درگاه یکپارچه ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری

۱۵- **بهبود اضطراری:** بهبود فرآیندها و خدماتی که طی درخواست های اضطراری منتج از دریافت گزارش های مردمی، رسانه ها، ارزیابی های دستگاه های نظارتی، گزارش ممیزی فرآیندهای واحدهای اجرایی، گزارش های موردی واحدهای اجرایی و ... صورت می پذیرد.

۱۶- **کارگروه:** کارگروه های تخصصی ذیل شورا (مطابق نظام نامه پیوست)

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

ماده (۲): شهرداری تهران مکلف است درگاه یکپارچه ارائه خدمات غیر حضوری 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- یکپارچگی بانک های اطلاعات شهرداری تهران؛

۷- افزایش بلوغ سازمانی شهرداری؛

۸- فرآیند محور شدن ارائه خدمات؛

۹- یکپارچگی و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات؛

ماده (۳): در فرآیند ایجاد و توسعه درگاه موصوف می بایست:

۱- امکان اتصال به سایر درگاه های تبادل داده و ارائه خدمات الکترونیک مطابق با الزامات اسناد بالادستی، از جمله درگاه

ملی مجوزها و پنجره ملی خدمات دولت هوشمند؛

۲- اتصال به سامانه ها یا بانک های اطلاعاتی سایر دستگاه های اجرایی، در تعامل با شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، برقرار گردد؛

۳- پیاده سازی نظام احراز هویت غیر حضوری یکپارچه شهروندان، کاربران درون و برون سازمانی و حفظ حریم خصوصی؛

۴- سطوح عملیاتی مختلف مدل های کسب و کار (G2E, B2G, G2B, G2C) در نظر گرفته شود؛

۵- اسناد بالادستی با رویکرد حذف مقررات زائد بروزرسانی گردد؛

۶- داشبوردهای اطلاعاتی و مدیریتی با سطح دسترسی های گوناگون برای اعضای شورای اسلامی شهر و سایر مدیران مربوطه ایجاد شود.

ماده (۴): شهرداری مکلف است به منظور راهبری، هدایت و نظارت بر فرآیند غیر حضوری کردن خدمات شهرداری، شورایی را تحت عنوان «مدیریت فرآیندها و خدمات» با اعضاء زیر تشکیل دهد:

- ۱- نماینده شورای اسلامی شهر تهران با معرفی کمیسیون برنامه و بودجه (ناظر)؛
- ۲- معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (رئیس)؛
- ۳- رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران (دبیر)؛
- ۴- مدیرعامل سازمان فناوری، اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران؛
- ۵- معاونین شهرداری تهران حسب موضوع فرآیند مربوطه؛

تبصره یکم (۱):

جلسات شورای مزبور ماهانه حداقل یک مرتبه برگزار شده و اجرای اقدامات تعیین شده در مصوبات این شورا، می‌بایست دارای زمان‌بندی مشخص و مسئول اجرای مشخص باشد.

تبصره دوم (۲):

نمایندگان کمیسیون‌های تخصصی شورای شهر، مدیران کل، شهرداران مناطق، مدیران عامل، رؤسای مراکز و سایر واحدهای مستقل و مالک فرآیند حسب مورد و به تشخیص رئیس شورا به جلسات دعوت می‌شوند.

تبصره سوم (۳):

شهرداری می‌تواند کارگروه‌های تخصصی را به منظور اجرای وظایف شورا، در ذیل دبیرخانه تشکیل دهد.

ماده (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 اسلامی شهر، شورای عالی استان‌ها و سایر مراجع ذیصلاح قانونی به طرق مقتضی؛
- ۳- بررسی پیشنهادات و تایید فهرست خدمات قابل ارائه از سوی شهرداری؛
- ۴- بررسی پیشنهادات و تایید فهرست خدمات غیرحضوری شهرداری؛
- ۵- تشخیص اضطراری بودن درخواست بهبود خدمت؛
- ۶- پیشنهاد و تایید 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 (۶): برنامه عملیاتی (مشمول بر گام‌های اجرایی و زمانبندی) ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه به شرح جداول زیر است:

الف) فاز اول: ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه (مبدأ زمان؛ ابلاغ مصوبه است)

مرحله	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱	ایجاد پلتفرم درگاه یکپارچه	سازمان فاوا	شش ماه
۲	شناسایی خدمات غیر حضوری شهرداری تهران که در حال حاضر دارای سامانه بوده و امکان اتصال به درگاه یکپارچه را خواهد داشت	دبیرخانه	یک ماه
۳	اتصال سامانه‌های شناسایی شده به درگاه یکپارچه	سازمان فاوا	دو ماه
۴	معرفی و ترویج درگاه یکپارچه به شهروندان از طریق رسانه‌های جمعی، تبلیغات محیطی، شبکه‌های مجازی و ...	سازمان فاوا و مرکز ارتباطات و امور بین‌الملل	پیوسته

ب) فاز دوم: زمان اجرای ردیف ۶-۲ (برای هر فرآیند سه ماه پس از مرحله ۵-۲)

مرحله	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱	تهیه فهرست اولیه خدمات شهرداری تهران	دبیرخانه	دو ماه
۲	تدقیق فهرست اولیه و نهایی شدن آن (تعیین حضوری یا غیر حضوری بودن و تکمیل شناسنامه خدمت)	دبیرخانه	سه ماه پس از مرحله ۱
۳	استانداردسازی فرآیند ارائه خدمت (مشمول بر شناسایی و بهبود)	کارگروه‌های تخصصی دبیرخانه	مستمر بر اساس ظرفیت
۴	تایید خدمات قابل ارائه شهرداری تهران (تصویب عنوان و شناسنامه خدمت)	شورا	یک ماه پس از مرحله ۲
۵	تایید اولویت‌بندی بهینه‌سازی خدمات	شورا	یک ماه پس از مرحله ۴
۶	خودکارسازی فرآیند استاندارد شده	سازمان فاوا	برای هر فرآیند دو الی شش ماه پس از مرحله ۵

ب) فاز 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 (توأمان)	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 (۱): پس از ابلاغ این مصوبه، تنها خدمات جدیدی از سوی شهرداری قابل ارائه خواهند بود که مصوبه شورا را اخذ نموده باشد.

تبصره (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 (۳): شهرداری موظف است تا پایان نیمه اول سال ۱۴۰۳ تعداد حداقل ۵۰ فرآیند اولویت‌دار ارائه‌کننده خدمت به شهروندان را که فاقد سامانه است شناسایی، بهبود و خودکارسازی نماید.

ماده (۸): شهرداری موظف است در راستای نظارت بهینه شورای اسلامی شهر تهران وظایف ذیل را انجام دهد:

- ۱- ایجاد داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌گیری برای شورای اسلامی شهر تهران، مدیران شهرداری و شهروندان
 - ۲- گزارش مصوبات شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیرحضوری هر شش ماه یک بار به شورای اسلامی شهر تهران ارسال نماید.
 - ۳- گزارش زیرسامانه‌های ایجاد شده برای خدمات غیرحضوری هر شش ماه یکبار به شورای اسلامی شهر تهران ارسال نماید.
- ایجاد دسترسی به زیرسامانه‌های شهرداری تهران جهت اعضاء و کارشناسان شورای اسلامی شهر تهران پس از تأیید ریاست شورای شهر و بدون استعلام یا اخذ تأییدیه‌های مضاعف از مراجع تخصصی یا صاحب فرآیند.

رئیس شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهندس مهدی چمران

سلام علیکم

احتراماً، پیرو نامه شماره ۱۶۰/۱۴۵۴۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۷/۱۸ و همچنین عطف به نامه شماره ۱۶۰/۱۲۶۴۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۲۱ جنابعالی در خصوص بررسی لایحه «ایجاد درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» باستحضار می‌رساند؛
موضوع مذکور مجدداً در جلسه مشترک کمیسیون برنامه و بودجه و کمیسیون شهرسازی و معماری بررسی و جمع‌بندی نهایی به شرح فایل پیوست حضورتان ارسال می‌گردد.

مهدی عباسی
عضو و رئیس کمیسیون شهرسازی و معماری
شورای اسلامی شهر تهران

محمد اخوندی
عضو و رئیس کمیسیون برنامه و بودجه
شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: اعضای محترم کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران
اعضای محترم کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر تهران
دبیر کمیسیون معماری و شهرسازی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهدی عزیزی همدانی
دبیر کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای حسین باقرنژاد

ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران

مقدمه

به منظور یکپارچه سازی ارائه خدمات غیر حضوری در شهرداری تهران و در راستای اجرای ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به ارائه لایحه یکپارچه نمودن درگاه صدور مجوزها، گواهی ها، استعلامات و ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۹۵۰/۴۴۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۳/۰۱، شهرداری تهران مکلف است نسبت به اجرای مفاد این مصوبه اقدام نماید.

ماده (۱): تعاریف و اصطلاحات مندرج در این مصوبه به شرح زیر است:

۱- **شورای شهر:** شورای اسلامی شهر تهران

۲- **شهرداری:** شهرداری تهران

۳- **شورا:** شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیر حضوری، 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 (معاونت های تخصصی، مراکز، دفاتر و ادارات کل)، مناطق ۲۲ گانه، سازمان ها و شرکت های تابعه و وابسته

۷- **مالک فرآیند:** بالاترین مقام واحد اجرایی است که از یک سو مسئولیت برنامه ریزی و سیاست گذاری (تعیین اهداف و شاخص های عملکرد فرآیند، آغاز و هدایت پروژه های 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 بهره برداری یک فرآیند معین، بصورت کارآمد و اثربخش می باشد.

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 می گردد.

۹- **فرآیند:** مجموعه ای از فعالیت های 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 می شود و باعث خلق ارزش برای ذینفعان می شود.

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 می باشند.

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 نیمه الکترونیکی:** 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 غیر حضوری:** آن دسته از خدمات که به صورت الکترونیکی و نیمه الکترونیکی ارائه می گردند. از جمله صدور مجوزها، ارائه گواهی ها و استعلامات.

۱۴- **درگاه های یکپارچه:** درگاه های یکپارچه ارائه خدمات غیر حضوری شهرداری تهران که شامل درگاه های زیر است:

- درگاه یکپارچه خدمات مبتنی بر وب شهرداری که مخاطب آنها کسب و کارها و مردم می باشند.
- درگاه یکپارچه خدمات مبتنی بر موبایل و اپلیکیشن موبایل که مخاطب آنها مردم می باشند.
- درگاه یکپارچه خدمات داخلی شهرداری که مخاطب آنها کارمندان شهرداری و سازمانها و شرکتهای تابعه می باشند.

➤ اپلیکیشن موبایلی خدمات داخلی شهرداری که مخاطب آنها کارمندان شهرداری می باشند.

۱۵- **یکپارچگی:** منظور از یکپارچگی درگاه های ارائه خدمت غیر حضوری شهرداری تهران، یکپارچگی در حوزه های زیر است:

a. **پروفایل کاربران:** مشخصات کاربر اعم از نام کاربری و کلمه عبور باید در تمامی خدمات ارائه شده یکسان باشد. پروفایل کاربران شهرداری یکپارچه خواهد بود، البته به دلیل ملاحظات امنیتی می تواند مجزا از کاربران عادی باشد.

b. **کیف پول شهروندی:** منظور از کیف پول شهروندی، کیف پول مجازی است که برای پرداخت های خرد و کلان کاربران سامانه های شهرداری مورد استفاده قرار می گیرد.

c. **باشگاه شهروندی و اعتبار شهروندی:** منظور از باشگاه شهروندی زیرساخت نرم افزاری است که از طریق آن شهرداری را قادر می سازد 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.

d. **کارتابل شهروندی:** منظور از کارتابل شهروندی، زیرساخت نرم افزاری است شهروندان از طریق آن می توانند تمامی درخواست ها، اعلانات و مکاتبات خود را در قالب یک سامانه یکپارچه ثبت، رصد، پیگیری نمایند.

e. **کارتابل کارکنان:** کارتابل های گوناگون کارکنان در موضوعات واحد و با رعایت سطوح دسترسی، واحد باشد.

۱۶- **بهبود اضطراری:** بهبود فرآیندها و خدماتی که طی درخواست های اضطراری منتج از دریافت گزارش های مردمی، رسانه ها، ارزیابی های دستگاه های نظارتی، گزارش ممیزی فرآیندهای واحدهای اجرایی، گزارش های موردی واحدهای اجرایی و ... صورت می پذیرد.

۱۷- **کارگروه:** کارگروه های تخصصی ذیل شورا (مطابق نظام نامه پیوست)

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

ماده (۲): شهرداری تهران مکلف است درگاه های یکپارچه ارائه خدمات غیر حضوری را با اهداف زیر ایجاد نماید:

- ۱- ایجاد شفافیت در ارائه خدمت؛
 - ۲- افزایش سرعت در ارائه خدمات؛
 - ۳- خود کارسازی 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 غیر حضوری شدن پاسخگویی به استعلامات خارج از شهرداری؛
 - ۶- یکپارچگی بانکهای اطلاعات شهرداری تهران؛
 - ۷- افزایش بلوغ سازمانی شهرداری؛
 - ۸- فرآیند محور شدن ارائه خدمات؛
 - ۹- یکپارچگی و بهبود فرآیندهای ارائه خدمات؛
- تبصره: هر یک از سامانه های شهرداری، با رعایت اصول یکپارچگی مورد اشاره در بند ۱۴ و ۱۵ ماده ۱ این قابلیت را دارا می باشد که علاوه بر درگاه های فوق مسیر جایگزینی نیز برای دسترسی مخاطبان خود داشته باشند.
- ماده (۳):** در فرآیند ایجاد و توسعه درگاه موصوف می بایست موارد زیر محقق شود:
- ۱- امکان اتصال به سایر درگاه های 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 سامانه ها یا بانک های اطلاعاتی سایر دستگاه های اجرایی، در تعامل با شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، برقرار گردد.
 - ۳- پیاده سازی نظام احراز هویت غیر حضوری یکپارچه شهروندان، کاربران درون و برون سازمانی و حفظ حریم خصوصی
 - ۴- سطوح عملیاتی مختلف مدل های کسب و کار (G2E, B2G, G2B, G2C) در نظر گرفته شود.
 - ۵- اسناد بالادستی با رویکرد حذف مقررات زائد بروزرسانی گردد.
 - ۶- داشبوردهای اطلاعاتی و مدیریتی با سطح دسترسی های گوناگون برای اعضای شورای اسلامی شهر و سایر مدیران مربوطه ایجاد شود.
 - ۷- زیرساخت استفاده از کیف پول شهروندی در تمامی سامانه های مبتنی بر پرداخت شهرداری تسری یابد.
 - ۸- تمامی اعتبارات و تخفیفات ویژه ای که مطابق با مصوبات شهرداری و اختیارات شهرداری به اقشار خاص ارائه می شود، به صورت هوشمند شود و صرفاً در قالب زیرساخت باشگاه شهروندی ارائه شود.
- ماده (۴):** شهرداری مکلف است به منظور راهبری، هدایت و نظارت بر فرآیند غیر حضوری کردن خدمات شهرداری، شورایی را تحت عنوان «مدیریت فرآیندها و خدمات» با اعضاء زیر تشکیل دهد:
- ۱- نماینده شورای اسلامی شهر تهران با معرفی کمیسیون برنامه و بودجه (ناظر)؛
 - ۲- معاون برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (رئیس)؛
 - ۳- رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران (دبیر)؛
 - ۴- مدیرعامل سازمان فناوری، اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران؛
 - ۵- معاونین شهردار تهران یا مدیرکل دفتر شهردار، حسب موضوع فرآیند مربوطه؛

تبصره یکم (۱):

جلسات شورای مزبور ماهانه حداقل یک مرتبه برگزار شده و اجرای اقدامات تعیین شده در مصوبات این شورا، می بایست دارای زمان بندی مشخص و مسئول اجرای مشخص باشد.

تبصره دوم (۲):

نمایندگان کمیسیون های تخصصی شورای شهر، مدیران کل، شهرداران مناطق، مدیران عامل، رؤسای مراکز و سایر واحدهای مستقل و مالک فرآیند حسب مورد و به تشخیص رئیس شورا به جلسات دعوت می شوند.

تبصره سوم (۳):

شهرداری می تواند کارگروه های تخصصی را به منظور اجرای وظایف شورا، در ذیل دبیرخانه تشکیل دهد.

تبصره (۴): جلسات شورا با حضور دو سوم اعضا و با حضور رئیس شورا رسمیت خواهد داشت.

تبصره (۵): تصمیم شورا با رأی اکثریت حاضر در جلسه معتبر است. در صورت تساوی آرا، رأی رئیس شورا ارجحیت دارد.

تبصره (۶): معاونین مدعو به جلسات آنها در موضوعات مرتبط با آنها دارای حق رأی می باشند.

تبصره (۷): در فرآیندهایی که مربوط به مجموعه های خارج از حوزه معاونین شهردار یا دفتر شهردار است (مانند حراست، بازرسی و...) یک از مدیران مرتبه ۱۶ یا بالاتر به عنوان نماینده شهردار تهران جایگزین ردیف ۵ ماده ۴ خواهد شد.

ماده (۵): وظایف شورا به شرح زیر است:

- ۱- راهبری، کنترل و نظارت بر ایجاد و توسعه درگاه یکپارچه؛
- ۲- ارائه پیشنهادات (تصمیم سازی) به منظور رفع موانع تقنینی (قوانین و مقررات) به منظور تسهیل فرآیند ارائه خدمات به مراجع بالادستی از جمله شورای اسلامی شهر، شورای عالی استان ها 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 غیر حضوری شهرداری؛
- ۵- تشخیص اضطراری بودن درخواست بهبود خدمت؛
- ۶- پیشنهاد و تأیید اولویت بندی خود کارسازی خدمات غیر حضوری.
- ۷- رصد دائمی کارکرد درگاه از منظر گروه های ذیل:

الف) مردم و شهروندان

ب) بنگاه های بخش خصوصی و اقتصادی

ج) کارکنان و مدیران شهری و شهرداری

د) سایر دستگاه های مدیریت شهری

تبصره یکم (۱):

شورا موظف است سازوکار مناسب بررسی درخواست های اضطراری برای بهبود خدمت، منتج از زمان های ابلاغی در مصوبات شورای شهر، دریافت گزارش های مردمی، رسانه ها، ارزیابی های دستگاه های نظارتی، گزارش ممیزی فرآیندهای واحد اجرایی، گزارش های موردی واحدهای اجرایی را در ذیل خود پیش بینی و اجرایی نماید. موارد بهبود اضطراری پس از بررسی و تحلیل به واحد اجرایی ذیربط برای اجرا ابلاغ می شود.

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

الف) دسته اول: اتصال سامانه‌های موجود به درگاه‌های یکپارچه (مبدأ زمان؛ ابلاغ مصوبه است)

مرحله	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱	ایجاد پلتفرم درگاه‌های یکپارچه	سازمان فاوا	شش ماه
۲	شناسایی خدمات غیرحضوری شهرداری تهران که در حال حاضر دارای سامانه بوده و امکان اتصال به درگاه یکپارچه را خواهد داشت	دبیرخانه	یک ماه
۳	اتصال سامانه‌های شناسایی شده به درگاه یکپارچه مرتبط در سطح احراز هویت یکسان	سازمان فاوا	چهار ماه
۴	ایجاد یکپارچگی در سطح کارتابل شهروندی و ایجاد کارتابل شهروندی یکپارچه	سازمان فاوا	به ازای هر دو ماه ۲۵ درصد سامانه‌ها
۵	توسعه کیف پول شهروندی در سامانه‌های موجودی که تراکنش مالی در آنها در جریان است.	سازمان فاوا	چهار ماه
۶	معرفی و ترویج درگاه یکپارچه به شهروندان از طریق رسانه‌های جمعی، تبلیغات محیطی، شبکه‌های مجازی و...	سازمان فاوا و مرکز ارتباطات و امور بین‌الملل	پیوسته

ب) دسته دوم: اصلاح و بهبود خدمات غیرالکترونیکی موجود (مبدأ زمان، از زمان ارائه درخواست متولی به شورا می‌باشد)

مرحله	عنوان اقدام / فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا
۱	تهیه فهرست اولیه خدمات شهرداری تهران	دبیرخانه	یک ماه
۲	تدقیق فهرست اولیه و نهایی شدن آن (تعیین حضوری یا غیرحضوری بودن و تکمیل شناسنامه خدمت)	دبیرخانه	سه ماه پس از مرحله ۱
۳	استانداردسازی فرآیند ارائه خدمت (مشمول بر شناسایی و بهبود)	کارگروه‌های تخصصی دبیرخانه	مستمر بر اساس ظرفیت
۴	تأیید خدمات قابل ارائه شهرداری تهران (تصویب عنوان و شناسنامه خدمت)	شورا	یک ماه پس از مرحله ۲
۵	تأیید اولویت‌بندی بهینه‌سازی خدمات	شورا	یک ماه پس از مرحله ۴
۶	خودکارسازی فرآیند استاندارد شده	سازمان فاوا	برای هر فرآیند یک الی شش ماه پس از مرحله ۵

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 (توأم)	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 (۱): پس از ابلاغ این مصوبه، تنها خدمات جدیدی از سوی شهرداری قابل ارائه خواهند بود که مصوبه شورا را اخذ نموده باشد.

تبصره (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 (۳): شهرداری 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 (۸): شهرداری موظف است در بودجه سنواتی اعتبار ویژه‌ای به منظور توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات غیرحضوری پیش‌بینی نماید. اعتبار یاد شده به صورت صد در صد (۱۰۰٪) تخصیص یافته تلقی می‌شود.

ماده (۹): شهرداری موظف است در راستای نظارت بهینه شورای اسلامی شهر تهران وظایف ذیل را انجام دهد:

- ۱- ایجاد داشبوردهای مدیریتی و گزارش‌گیری برای شورای اسلامی شهر تهران، مدیران شهرداری و شهروندان
- ۲- گزارش مصوبات شورای مدیریت فرآیندها و خدمات غیرحضوری هر شش ماه یکبار به شورای اسلامی شهر تهران ارسال نماید.
- ۳- ایجاد دسترسی به زیرسامانه‌های شهرداری تهران برای اعضای شورای اسلامی شهر تهران ایجاد گردد. در خصوص کارشناسان شورای اسلامی شهر تهران، پس از معرفی ریاست شورای شهر و طی فرآیند استعلام از حراست، دسترسی ایجاد می‌گردد.
- ۴- گزارش زیرسامانه‌های ایجاد شده برای خدمات غیرحضوری هر شش ماه یکبار به شورای اسلامی شهر تهران ارسال نماید.