



مشخصات لایحه

عنوان:

«لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»

(مشتمل بر چهار ماده و یک تبصره)



مشخصات لایحه

خلاصه مشخصات لایحه:

- ۱- عنوان لایحه: ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران
- ۲- حوزه پیشنهاددهنده: معاونت برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (مرکز نوسازی و تحول اداری) موضوع نامه شماره ۱۵۰۶۴۵۲ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۸
- ۳- گزارش توجیهی مطابق با بخشنامه ۵۸۷۸۲۳ مورخ ۱۴۰۲/۰۵/۲۸: ☒ دارد ☐ ندارد
- ۴- الزام قانونی / اسناد فرادست / مصوبه شورای اسلامی شهر:
 - ماده پنجم مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال ۱۴۰۲» ابلاغی به شماره ۲۵۹۵۰/۳۰۷۱/۱۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲
 - حکم ۱۱۹ مصوبه «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱-۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۲۶۰۷۰/۳۰۳۰/۱۶۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳
 - صورت جلسه ۱۰۵ کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر موضوع مکاتبه شماره ۱۴۵۲۶۳۲ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۶
- ۵- مفاد لایحه با قوانین و مقررات فرادست: ☐ مغایرت دارد ☒ مغایرت ندارد
- ۶- جلسه کارگروه تخصصی بررسی لوایح و طرح‌ها:

موضوع در هفتصد و بیست و هفتمین جلسه فوق‌العاده مورخ ۱۴۰۳/۰۱/۲۶ کارگروه بررسی و با اصلاحاتی مورد تأیید قرار گرفت.



مشخصات لایحه

« لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران »

ماده ۱- تعاریف:

- ۱- شهرداری: منظور از شهرداری در این مصوبه، شهرداری تهران است.
- ۲- کمیته راهبری: منظور از کمیته راهبری، کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر است. این کمیته تنها سیاست‌گذار راهبردی دفاتر می‌باشد و هرگونه تغییر در مأموریت‌ها و فعالیت‌های دفاتر بدون تصویب کمیته فوق قابل انجام نیست.
- ۳- دفاتر (دفتر): منظور از دفاتر (دفتر)، دفاتر خدمات الکترونیک شهر است. دفاتر (دفتر) واحدهایی می‌باشند که توسط اشخاص حقیقی به منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران و یا خدماتی که خارج از مجموعه شهرداری توسط موسسه احصا و واگذار می‌شود، بر اساس مقررات مربوطه و در چهارچوب این آئین‌نامه تأسیس می‌گردند و به اختصار در این مصوبه دفاتر (دفتر) نامیده می‌شوند.

ماده ۲: کمیته راهبری

به منظور مدیریت فرآیندها و امور دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران، «کمیته راهبری دفاتر» مرکب از اعضای زیر تشکیل می‌شود:

۱. شهردار تهران یا نماینده تام‌الاختیار ایشان (معاون مالی و اقتصاد شهری) (رئیس)
۲. مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (دبیر)
۳. معاون شهرسازی و معماری (عضو)
۴. معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا و یا نماینده تام‌الاختیار ایشان (عضو)
۵. معاون هماهنگی امور مناطق (عضو)
۶. رئیس سازمان حراست شهرداری (ناظر)
۷. رئیس سازمان بازرسی شهرداری (ناظر)

تبصره ۱: احکام اعضا توسط شهردار تهران و برای دو سال صادر می‌شود.

ماده ۳- شرح وظایف کمیته راهبری

- ۱- بررسی و تصویب دستورالعمل‌های اجرایی و انضباطی دفاتر و همچنین شیوه‌نامه‌های مربوطه.
- ۲- تأیید "بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط دفاتر" ارائه شده از سوی شهرداری و ارسال به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.



مشخصات لایحه

۳- تأیید موافقت‌نامه اصولی، صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.

۴- اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر.

۵- هماهنگی کلیه واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با دفاتر.

۶- هماهنگی و تعامل با سایر نهادها، سازمان‌های حاکمیتی و دستگاه‌های اجرایی به‌منظور ارائه خدمات واحد و مرتبط به شهروندان از طریق دفاتر.

ماده ۴- به‌موجب این مصوبه، تبصره ماده‌واحد مصوب شورای اسلامی شهر تهران به شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵ با موضوع «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی» و همین‌طور آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶ لغو می‌شود. تا زمان تصویب دستورالعمل اجرایی توسط کمیته راهبری موضوع ماده ۳ این مصوبه، آیین‌نامه جاری ملاک عمل خواهد بود.



مشخصات لایحه

توجیه (مستند) حقوقی و قانونی

شهرداری تهران به عنوان یکی از نهادهای کلیدی در ارائه خدمات به شهروندان، نقش مؤثری را در تحقق شهر الکترونیک ایفا کرده است و در تلاش است تا طی اقداماتی، زمینه تبدیل این کلان شهر را به شهر هوشمند فراهم آورد. در این بین، ظهور و بروز پدیده فناوری اطلاعات و ارتباطات، تأثیر قابل توجهی را در راستای ارتقای شهر تهران از منظر هوشمندسازی ایفا کرده است. در این راستا، شهرداری تهران در ادوار گذشته به دنبال این بوده است که تا حد ممکن، طیف گسترده‌ای از خدمات را به صورت الکترونیک ارائه داده و از مراجعه حضوری شهروندان به شهرداری تهران جلوگیری به عمل آورد؛ لذا یکی از اقدامات این سازمان، تشکیل دفاتر خدمات الکترونیک شهر بوده است تا این دفاتر، واسطه اجرایی بین شهرداری تهران و شهروندان بوده و خدمات متناسب را با کیفیت بالا و در کمترین زمان به شهروندان ارائه دهند.

بر همین اساس مدیریت شهری تهران با این هدف و چابک سازی، کاهش هزینه‌ها، افزایش دسترسی شهروندان به خدمات شهری و کاهش فعالیت‌های تصدی‌گری، امکان شکل‌گیری "دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران" در بخش خصوصی را از طریق مصوبه شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵ فراهم آورد که طی آن اختیار تصویب آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی لازم به شورای «بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران» سپرده شد. از سوی دیگر شورای اسلامی شهر تهران مطابق تبصره دوم ذیل ماده واحد مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ و ماده پنجم مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال ۱۴۰۲» ابلاغی به شماره ۲۵۹۵۰/۱۶۰/۳۰۷۱ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ مبنی بر "ارائه لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران در شش ماهه اول سال ۱۴۰۲" و حکم ۱۱۹ مصوب «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱-۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۳۰/۲۶۰۷۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳، شهرداری تهران را موظف به ساماندهی و بازنگری در ضوابط تأسیس و بازطراحی نقش و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر کرده است. از همین روی و به منظور ساماندهی امور اجرایی این دفاتر و اصلاح آیین‌نامه‌های اجرایی و انضباطی ملاک عمل دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران و همچنین بازبینی در ارائه خدمات قابل ارائه و با توجه به انحلال شورا مطابق مصوبه شماره ۱۶۰/۲۱۳۰/۲۵۹۲۲ به تاریخ ۱۳۹۴/۱۰/۰۵، لازم است تا این امکان از طریق شکل‌گیری یک کمیته راهبری فراهم آید. با توجه الزامات اشاره شده فوق و در راستای ارتقاء بهره‌وری خدمت‌رسانی به شهروندان و شفافیت در این زمینه، این لایحه در ۵ ماده ارائه می‌شود.



تاریخ: 1403/06/03

شماره: 575240/10

پیوست: 1

بسم الله الرحمن الرحيم

جناب آقای مهندس چمران
رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر

سلام علیکم

با احترام، در اجرای حکم 119 مصوبه «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری 1401-1404» ابلاغی به شماره 160/3030/26070 مورخ 1401/12/23 و ماده پنجم (5) مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوری شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال 1402» ابلاغی به شماره 160/3071/25950 مورخ 1401/12/22، به پیوست لایحه «ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» منضم به گزارش توجیهی مربوطه برای سیر مراحل تصویب در شورای اسلامی شهر تهران تقدیم می‌گردد.

علیرضا آکافی
مف

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



تاریخ: 1403/06/11

شماره: 10025/160

پیوست: 0

شورای اسلامی شهر تهران

بسم الله الرحمن الرحيم

به: جناب آقای محمد آخوندی رئیس محترم کمیسیون برنامه و بودجه - جناب آقای مهدی عباسی رئیس محترم کمیسیون شهرسازی و معماری

موضوع: ارجاع لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

سلام علیکم؛

به پیوست تصویر نامه شماره 10/575240 مورخ 1403/06/03 جناب آقای علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران در خصوص «ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» را ابلاغ می‌نماید.

لایحه مزبور به صورت عادی ارائه و به شماره 160/9582 مورخ 1403/06/03 در دبیرخانه شورای اسلامی شهر تهران ثبت و در دویست و پنجاه و هشتمین جلسه رسمی شورا منعقد در تاریخ 1403/06/11 اعلام وصول شده است.

ضمن ارجاع لایحه مزبور به آن کمیسیون ها به عنوان کمیسیون مشترک سیاست‌گذار است وفق مقررات موضوعه و بندهای چهارم، پنجم و ششم ماده چهاردهم (14) آیین‌نامه 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، رأی‌گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا مصوب 1392/2/19 شورای عالی استان‌ها، گزارش مشترک آن کمیسیون ها دال بر تأیید یا رد عین لایحه و یا انجام اصلاحات در متن آن را تا تاریخ 1403/07/11 به دفتر هیأت‌رئیس و مصوبات شورای اسلامی شهر تهران ارسال فرمایید تا متعاقباً در دستور کار صحن علنی شورا قرار گیرد. /م

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 کمیسیون‌های عمران و حمل و نقل؛ فرهنگی، اجتماعی؛ سلامت، محیط زیست و خدمات شهری؛ نظارت و حقوقی با تصویر لایحه مزبور جهت استحضار و ارائه گزارش به کمیسیون مشترک و دفتر هیأت‌رئیس و مصوبات.

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

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

- دفتر هیأت‌رئیس و مصوبات جهت پی‌گیری (92/6).

جناب آقای مهندس چمران - رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

سلام علیکم

با احترام، بازگشت به نامه شماره ۱۶۰/۱۰۰۲۵ مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۱۱ رئیس محترم شورای شهر تهران با موضوع "ارجاع لایحه « ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران » " منظم به نامه شماره ۱۰/۵۷۵۲۴۰ مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۰۳ شهردار محترم شهر تهران ، با عنایت به اقدامات و بررسی های انجام شده در کمیسیون شهرسازی و معماری ، بدینوسیله نسخه نهایی به شرح پیوست جهت صدور دستور طرح و بررسی در صحن شورای اسلامی شهر تهران تقدیم می گردد.


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

رونوشت: اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.

بسمه تعالی

طرح بازنگری در مسئولیت ها و فرآیندهای برون سپاری شده شهرداری به دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

مقدمه

دفاتر خدمات الکترونیک بیش از پانزده سال است که به استناد ماده واحدهی «الزام شهرداری تهران به راه اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی» مصوب ۱۳۸۶/۰۸/۲۷ شورای اسلامی شهر تهران و همچنین آیین نامه ی اجرایی دفاتر خدمات الکترونیک شهر مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه ریزی و اجرایی شهرداری تهران تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷ در شهر تهران فعال اند. در حال حاضر این دفاتر محملی برای برون سپاری ارائه خدمات و انجام بخشی از وظایف و مسئولیت های مناطق و نواحی شهرداری تهران (به خصوص در حوزه ی شهرسازی و معماری) می باشند. با این حال با عنایت به زمان متناهی که از تأسیس این دفاتر گذشته و با عنایت به تغییرات سال های گذشته (از جمله افزایش ضریب نفوذ اینترنت و توسعه ی زیرساخت های فناوری و افزایش امکان سیستمی شدن و شهروندسپاری فرآیندها) به نظر می رسد بازنگری در مسئولیت ها و فرآیندهای برون سپاری شده به این دفاتر ضرورت دارد. به منظور کاهش تصدی گری شهرداری، افزایش شفافیت، از میان رفتن گلوگاه های امکان پیدایش فساد، وحدت رویه و افزایش رضایتمندی و مشارکت شهروندان در فرآیندهای شهرسازی، طرح «طرح بازنگری در مسئولیت ها و فرآیندهای برون سپاری شده شهرداری به دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» تهیه گردیده است.

ماده ۱- تعاریف

هر یک از عناوین زیر که در این مصوبه به کار برده می شود دارای معانی تعریف شده ذیل می باشد:

الف) منظور از شهرداری در این مصوبه، شهرداری تهران است.

ب) 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 مصوبه تأسیس می گردند.

ت) منظور از خدمات، خدماتی است که شهرداری به موجب این مصوبه و در چارچوب قرارداد یا تعهدنامه فیما بین با اشخاص حقیقی منعقد و اجازه ارائه آن را به دفاتر خدمات الکترونیک شهر می دهد.

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

ج) منظور از پروانه بهره برداری، اجازه نامه ای است که با موافقت کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک و شهرداری 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 شهرداری، پروانه بهره برداری قابل تمدید می باشد.

ماده ۲- اهداف طرح

اهداف این طرح عبارتند از:

- ایجاد درگاه واحد خدمات بصورت غیر حضوری
- مردمی سازی و افزایش واگذاری امور به شهروندان؛
- ارتقای عدالت و وحدت رویه و کاهش اثر سلايق و نظر افراد درباره ی تقاضاهای شهروندان؛
- افزایش شفافیت و سیستمی شدن فرآیندها در شهرداری تهران با دسترسی مستقیم شهروندان؛
- کاهش زمینه های پیدایی فساد و رانت یا مانع تراشی برای دسترسی شهروندان به حقوق قانونی؛
- افزایش سرعت ارائه خدمات شهرداری تهران، صرفه جویی در وقت و هزینه و کاهش تردد و آلودگی هوا؛
- افزایش کارایی و اثربخشی در خدمت رسانی به شهروندان.

ماده ۳- ساختار

الف) کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر به منظور هماهنگی، هدایت و نظارت بر فعالیت دفاتر خدمات مذکور تشکیل می گردد و اعضای آن عبارتند از: شهردار تهران یا نماینده تام الاختیار ایشان (رئیس)، معاون مالی و اداری شهرداری تهران، معاون شهرسازی و معماری شهرداری تهران، یک نفر صاحب نظر از اعضای هیئت علمی دانشگاه های معتبر کشور با معرفی شهردار تهران، عضو ناظر شورای اسلامی شهر تهران، مدیر عامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران که به عنوان دبیر کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر نیز انجام وظیفه می نماید.

ب) موافقت اصولی ایجاد دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری پس از تصویب کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک این طرح 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.

تبصره -

تبصره : جلسات شورای راهبری با حضور اکثریت نسبی اعضاء (و نه نمایندگان) بیشتر از نصف تعداد اعضای این کمیته رسمیت می یابد. احکام انتصاب اعضای کمیته راهبری توسط شهردار تهران صادر می گردد.

ماده ۴- وظایف شورای راهبری

شورای راهبری به عنوان بالاترین رکن سیاستگذاری در امور دفاتر وظایف ذیل را بر عهده دارد.

- ۱- بررسی و تصویب دستورالعملهای مرتبط با دفاتر
- ۲- بررسی و ارائه پیشنهاد تعرفه ارائه خدمات دفاتر به شورای اسلامی شهر تهران
- ۳- بررسی و تصویب صدور ابلاغیه موافقت تأمین و تجهیز و پروانه بهره برداری برای متقاضیان
- ۴- بررسی، تغییر و تصویب آیین نامه انضباطی دفاتر
- ۵- بررسی و تصمیم گیری در خصوص افزایش و کاهش تعداد دفاتر، عدم تمدید یا لغو پروانه با رعایت صرفه و صلاح شهر و شهرداری تهران
- ۶- تصمیم گیری در خصوص پیشنهادات توسعه یا کاهش خدمات ارائه شده
- ۷- بررسی و تصمیم گیری در خصوص گزارشهای دریافتی از سازمان فناوری اطلاعات در ارتباط با نحوه فعالیت دفاتر

۸- بررسی و تصویب پیشنهاد سازمان فناوری اطلاعات در خصوص زمان و شرایط فراخوان جذب و ارزیابی متقاضیان مسئولیت دفاتر

۹- نظارت بر نحوه عملکرد سازمان فناوری در موضوع دفاتر
۱۰- ارزیابی دفاتر موجود در شهر تهران بصورت سالیانه اقدام متناسب با آن

ماده ۴- مسئولیت های دفاتر

دفاتر خدمات الکترونیک می توانند در موارد زیر به شهروندان کمک نمایند. همچنین شهرداری موظف است ظرف چهار ماه از تصویب این مصوبه، دسترسی های مورد نیاز را به صورت کامل برای شهروندان جهت انجام کامل فرآیند تمام موارد زیر و تشکیل پرونده انواع درخواست و بارگذاری کلیه موارد، مشاهده ی گردش کار و مشاهده و چاپ گواهی ها، استعلام و پرداخت آنلاین و سیستمی عوارض و بهای خدمات به صورت شخصی در سامانه ی تهران من (با برقراری ارتباط سیستمی با سازمان های ثبت اسناد، ثبت احوال، آب، برق، گاز، مخابرات، دارایی، مترو، نظام مهندسی، اوقاف، بانک ها و سایر متولیان موثر در فرآیندهای زیر) ایجاد نماید. لازم است شهروندان امکان دریافت کلیه ی خدمات دفاتر را بدون نیاز به مراجعه به دفاتر خدمات الکترونیک شهرداری و از طریق این سامانه داشته باشند. با این حال دفاتر نیز می توانند به شهروندانی که دسترسی به اینترنت ندارند یا ممکن است از عهده ی کار کردن با سامانه بر نیایند کمک نمایند.

الف- کمک به شهروندان برای انجام استعلام های مرتبط با طرح تفصیلی، میزان اصلاحی، دستور نقشه، ثبت و سایر استعلام های مرتبط؛

ب- کمک به شهروندان برای تشکیل پرونده درخواست برای «انواع پروانه های ساختمانی شامل 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 و تعویض محاسب، اصلاح، تمدید و ابطال انواع پروانه، استرداد مابه التفاوت و خدمات مربوط به تفکیک، افراز و تجمیع»؛

پ- چاپ گواهی های شهرداری نظیر پایان کار، قدمت بنا، پایان کار آپارتمانی، عدم خلاف، شناسنامه فنی ساختمان، اعلام بلامانع بودن از نظر ناحیه شهرداری و معاونت شهرسازی و معماری؛

ت- کمک به پیگیری شکایات شهروندان نظیر شکایات مربوط به تخلفات مجاورین، مشاعات و اختصاصیات، اعلام خسارات؛

ث- کمک به خدمات مرتبط با مودیان پرداخت عوارض نظیر دریافت و ارائه فیش های عوارض نوسازی، کسب و پیشه، بهای خدمات، پسماند، عوارض خودرو، نقل و انتقال و مفاسد حساب به شهروندان متقاضی؛

ج- کمک به شهروندان برای تشکیل پرونده درخواست خدمات کسب و پیشه و تابلوهای تبلیغاتی و ثبت درخواست مجوزهای حفاری، خاکبرداری، غرفه های میوه و تره بار، زیباسازی، ساماندهی مشاغل، حمل نخاله و زباله، امور مربوط به بهشت زهرا، برگزاری تورهای گردشگری و ورود به محدوده طرح ترافیک؛

چ- شناسایی و ثبت اطلاعات خانه های خالی و معرفی به شهرداری جهت اجرای تبصره پنج ماده دو قانون ساماندهی بازار زمین، مسکن و اجاره بها مصوب ۱۴۰۳/ ۲/ ۱۰ مجلس شورای اسلامی.

تبصره: شهرداری تهران موظف است تمامی وظایفی که تا کنون به دفاتر خدمات الکترونیک واگذار شده است و از جنس تصمیم گیری در مورد حقوق متقاضیان (انتفاع و یا ضرر) بوده را به شهرداری بازگرداند و دفاتر خدمات الکترونیک صرفاً به عنوان بازوی کمکی مراجعه کنندگان جهت طی فرایندهای تعریف شده در شهرداری عمل خواهند کرد.

ماده ۵- نحوه نظارت

مسئولیت بازدید، نظارت فنی و بررسی خلاف که تا پیش از این بر عهده‌ی دفاتر خدمات الکترونیک بود، از این پس بر عهده‌ی شهرداری خواهد بود. شهرداری موظف است تصاویر و گزارش مربوط به هر بازدید را در سامانه بازدید بارگذاری نماید. اعضای شورای اسلامی شهر تهران نظارت دوره‌ای و تصادفی را بر کیفیت بازدیدها بر عهده خواهند داشت.

تبصره -

شهرداری موظف است فرم‌های موجود ((۱) ساختمان (۲) ملک و (۳) آپارتمان) را ظرف یک ماه به‌روز رسانی و تکمیل نماید.

ماده ۶- صلاحیت‌های مورد نیاز و نحوه رسیدگی به تخلفات و میزان جرایم مرتبط

شهرداری موظف است آیین‌نامه انضباطی و اجرایی دفاتر خدمات الکترونیک پیوست را اجرایی نماید. همچنین کمیته راهبری اختیار دارد در مورد صلاحیت‌های مورد نیاز برای دفاتر و همچنین درجه‌های محرومیت برای اشتباهات فردی در دفاتر، ارتشاء، تضییع منافع عمومی و همچنین جرائمی که باعث پرداخت بیشتر تعرفه خدمات توسط شهروندان و از دست رفتن زمان برای آنان (مثلاً افزایش زمان صدور پروانه) می‌شود نسبت به بروزرسانی اقدام و پس از اعلام به شورای اسلامی شهر تهران اجرایی نماید، مواردی مانند حذف فرایند تاسیس دفاتر و یا ایجاد ضوابط انتقال دفاتر در اختیار شورای اسلامی شهر می‌باشد.

ماده ۷- به موجب این مصوبه، تبصره ماده واحد مصوب شورای اسلامی شهر تهران به شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵ با موضوع «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی» و همین‌طور آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶ لغو می‌شود.

رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهندس مهدی چمران

سلام علیکم

احتراماً، عطف به دستور جنابعالی هامش نامه شماره ۱۶۰/۱۱۷۰ مورخ ۱۴۰۴/۰۱/۳۰ در خصوص «مصوبه اصلاحیه مصوبه بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) ابلاغی به شماره ۱۶۰/۴۲۴۴/۲۳۲۹۲ مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۱۲» باستحضار می‌رساند؛ موضوع در جلسه مشترک کمیسیون برنامه و بودجه و کمیسیون شهرسازی و معماری بررسی و جمع‌بندی بشرح فایل پیوست حضورتان ارسال می‌گردد.

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

رونوشت: اعضای محترم کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران
عضو و رئیس محترم کمیسیون معماری و شهرسازی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهدی عباسی
اعضای محترم کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر تهران
معاون مصوبات اداره کل اداری و اجرایی و رئیس دفتر هیئت رئیسه شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای محمد باقری
دبیر کمیسیون معماری و شهرسازی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهدی عزیزی همدانی
جناب آقای حسین باقرنژاد- دبیر کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران



لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به انضمام آیین نامه

ماده واحده

در اجرای تبصره دوم ذیل ماده واحده مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ و ماده پنجم مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوری شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال ۱۴۰۲» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۷۱/۲۵۹۵۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ مبنی بر «ارائه لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران در شش ماهه اول سال ۱۴۰۲» و همچنین فصل پنجم «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱ - ۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۳۰/۲۶۰۷۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳ به خصوص حکم ۱۰۵ در خصوص «ارائه خدمات غیرحضوری برخط و تحقق شهرداری غیرحضوری» و حکم ۱۱۹ در خصوص «بازنگری در ضوابط تأسیس و بازطراحی نقش و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر و ارائه لایحه آن به شورای اسلامی شهر تهران تا حداکثر هشت ماه پس از ابلاغ برنامه» و لایحه ارسالی از سوی شهرداری تهران در این خصوص طی نامه شماره ۵۷۵۲۴۰ مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۰۳، بدینوسیله «آیین نامه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» به شرح پیوست تصویب می گردد.

پیوست:

آیین نامه «دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»

ماده یکم (۱) - تعاریف:

- ۱-۱ - **شهرداری:** منظور از شهرداری، شهرداری تهران است.
 - ۱-۲ - **کمیته راهبری:** کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر شورایی تخصصی است که وظیفه سیاست گذاری راهبردی، تصویب دستور العمل ها و نظارت کلان بر عملکرد دفاتر را بر عهده دارد. تعیین، تعریف و اصلاح و تغییر مأموریت ها و فعالیت های دفاتر صرفا با تصویب این کمیته قابل انجام است. بدیهی است که این کمیته موظف است همواره مطابق با راهبردهای شورای اسلامی شهر تهران و قواعد حاکم بر شهرداری و قوانین کشور اتخاذ تصمیم نماید.
 - ۱-۳ - **پروانه بهره برداری:** اجازه نامه ای موقت جهت ارائه خدمات دفاتر است که با موافقت کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ این آیین نامه و پس طی الزامات دستورالعمل مربوطه برای متقاضی واجد شرایط به مدت سه (۳) سال صادر می گردد. بدیهی است برقراری دسترسی های لازم به سامانه ها و سرویس های واگذار شده همزمان با صدور پروانه بهره برداری یا تمدید آن برقرار می شود. شایان ذکر است پس از انقضای مدت مذکور و بررسی عملکرد با درخواست کتبی مسئول دفتر، در صورت احراز تداوم شرایط اولیه ، در هر دوره پروانه بهره برداری حداکثر برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.
- تبصره یکم (۱):** پروانه بهره برداری غیر قابل انتقال است، مگر پس از تحقق اقدامات ذیل:
- برگزاری سالانه آزمون فراگیر جهت ارائه مجوز پروانه بهره برداری و تاسیس دفاتر/دفتر، مطابق با قانون تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار (بدیهی است که تا پیش از برگزاری آزمون، نقل و انتقال ممنوع است)
 - نقل و انتقال تمامی پروانه های دفاتر/دفتر صرفا تا یکسال پس از تاریخ برگزاری هر آزمون قابل انجام است (لذا نقل و انتقال پس از گذشت یکسال از برگزاری هر آزمون، ممنوع است)
 - درخواست رسمی متقاضی پذیرفته شده در هر آزمون فراگیر جهت استفاده از یکی از پروانه های بهره برداری موجود، به کمیته راهبری
 - اعلام رسمی موافقت دارنده مجوز بهره برداری مورد تقاضای متقاضی
 - موافقت کمیته راهبری با نقل و انتقال
 - ثبت متقاضی جدید به عنوان کفیل مجوز قبلی و انتقال پرونده ها به مجوز جدید (بدیهی است که باید سابقه فعالیت ها باقیمانده و متقاضی جدید به عنوان کفیل تعیین گردد)
 - بدیهی است در صورت انتقال پروانه، سوابق انضباطی دفتر به قوت خود باقی است و مسئولیت

تبعات آن به مدیر جدید دفتر منتقل خواهد شود. (هرچند مسئولیت مدیر دفتر قبلی هم در مراجع ذیصلاح به قوت خود باقی است)

- در صورت انتقال پروانه، انتقال دهنده، دیگر حق شرکت در آزمون یا تأسیس دفتر نخواهد داشت.

۴-۱- **متولی (سازمان فاوا):** منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری می باشد که امور مربوط به ارائه خدمات توسط دفاتر را مدیریت و نظارت می نماید و دبیر کمیته راهبری می باشد.

۵-۱- **دفاتر/دفتر:** منظور از دفاتر/دفتر، دفاتر/دفتر خدمات الکترونیک شهر است. دفاتر/دفتر واحدهایی هستند که توسط اشخاص حقیقی به منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران و یا خدماتی که از خارج از مجموعه شهرداری احصا و واگذار می شود، براساس مقررات مربوطه و در چهارچوب مصوبات کمیته راهبری تمدید یا تأسیس می گردند و به اختصار در این آیین نامه دفاتر/دفتر نامیده می شوند.

(لیست دفاتر موجود و معتبر در زمان تصویب این آیین نامه، به شرح پیوست است)

۶-۱- **متقاضی:** منظور از متقاضی، شخصی است که تقاضای تمدید یا دریافت پروانه بهره برداری یا موافقت نامه اصولی را دارد.

تبصره دوم (۲): هر شخص حقیقی مجاز به داشتن یک پروانه بهره برداری و تأسیس یک دفتر خدمات الکترونیک است

۷-۱- **شوراهای نظارتی و انضباطی:** شوراهای نظارتی و انضباطی تنها مرجع دارای صلاحیت در شهرداری تهران برای رسیدگی به تخلفات و شکایات از دفاتر یا تخلف دفاتر از این آیین نامه یا سایر قوانین و مقررات لازم الاجرا است که شامل دو شورای اولیه و ثانویه می باشد.

۸-۱- **کارگروه تخصصی:** متشکل از کارشناسان حوزه های خدمات ارائه شده در دفاتر می باشد که بنا بر صلاح دید شوراهای اولیه یا ثانویه نظارتی و انضباطی تشکیل شده و نظریه کارشناسی خود را پیرامون موضوعات ارجاعی برای طرح در شورای نظارتی و انضباطی به دبیرخانه های شورای های اولیه و ثانویه ارائه خواهند نمود.

ماده دوم (۲) - راهبردها:

۱-۲- تسهیل و تسریع در ارائه خدمات: کاهش بروکراسی اداری و ارائه خدمات سریع و با کیفیت به شهروندان.

۲-۲- ساده سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی: کاهش تعداد مراحل و مدارک مورد نیاز برای انجام امور.

۳-۲- تسهیل دریافت خدمات شهرداری: فراهم آوردن امکان تسهیل و توزیع دسترسی در ارائه خدمات.

۴-۲- به کارگیری بخش خصوصی: استفاده از ظرفیت های بخش خصوصی در ارائه خدمات.

- ۲-۵- بهبود کیفیت ارائه خدمات: ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان.
- ۲-۶- تحقق اهداف شهر، شهرداری و شهروند هوشمند: توسعه و تسهیل خدمات دیجیتال و غیرحضوری، ارائه خدمات پشتیبان و در محل دفاتر به منظور تحقق شهرداری غیرحضوری.
- ۲-۷- افزایش شفافیت و سیستمی شدن فرآیندها در شهرداری تهران با دسترسی مستقیم شهروندان؛
- ۲-۸- آموزش و آگاهی‌بخشی: برگزاری دوره‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی به شهروندان در مورد استفاده از خدمات الکترونیک.
- ۲-۹- پاسخگویی و پشتیبانی: ارائه خدمات پشتیبانی و پاسخگویی به سوالات و مشکلات شهروندان به صورت برخط و تلفنی.
- ۲-۱۰- افزایش رضایت شهروندان: ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد شد.
- ۲-۱۱- ارتقای عدالت و وحدت رویه و کاهش اثر سلايق و نظر افراد درباره‌ی تقاضاهای شهروندان.

ماده سوم (۳) - ارکان:

- ۳-۱- کمیته راهبری
- ۳-۲- شورای نظارتی و انضباطی
- ۳-۳- متولی (سازمان فاوا)

ماده چهارم (۴) - ترکیب اعضای کمیته راهبری:

- به منظور مدیریت فرآیندها و امور دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران، «کمیته راهبری» مرکب از اعضای زیر تشکیل می‌شود:
- ۴-۱- شهردار تهران یا معاون برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا به عنوان نماینده تام الاختیار ایشان (رئیس)
- ۴-۲- مدیرعامل سازمان فاوا (دبیر)
- ۴-۳- معاون مالی و اقتصاد شهری (عضو)
- ۴-۴- معاون شهرسازی و معماری (عضو)
- ۴-۵- یکی از مدیران دفاتر به نمایندگی از دفاتر (عضو) - (نحوه انتخاب مطابق تبصره های دوم و سوم این ماده است).
- ۴-۶- رئیس سازمان حراست شهرداری (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۷- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (ناظر بدون حق رأی)

۸-۴- دو نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران (ناظر بدون حق رأی)

تبصره یکم (۱): جلسات این کمیته با حضور حداقل سه نفر از اعضای دارای حق رأی و یک نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران رسمیت یافته و مصوبات این کمیته نیز حداقل با سه رأی موافق در حضور حداقل یک عضو شورای اسلامی شهر تهران به تصویب خواهد رسید.

تبصره دوم (۲): متولی موظف است به صورت سالانه و با دعوت از کلیه مدیران دفاتر دارای پروانه بهره‌برداری معتبر، نسبت به برگزاری انتخابات مکتوب و مخفی اقدام نماید. کلیه مدیران دفاتر به صورت پیش‌فرض در فهرست داوطلبان قرار می‌گیرند، مگر آن‌که انصراف خود را حداکثر ۴۸ ساعت پیش از زمان برگزاری انتخابات به صورت رسمی اعلام نمایند. پس از برگزاری انتخابات، سه نفر از مدیران دفاتر که بیشترین آرا را کسب کرده باشند، توسط متولی به سازمان حراست و سازمان بازرسی شهرداری معرفی می‌گردند. پس از اخذ تأییدیه‌های لازم، مدیری که بالاترین رأی را در آن سال به دست آورده و موفق به دریافت تأییدیه سازمان های حراست و بازرسی شده است، به عنوان عضو کمیته راهبری برای مدت یک سال منصوب خواهد شد.

تبصره سوم (۳): متولی موظف است حداقل یک‌ماه پیش از برگزاری انتخابات، زمان دقیق آن را به کلیه دفاتر، کمیته راهبری و شورای اسلامی شهر تهران اعلام نماید. مسئولیت نظارت بر صحت و سلامت فرآیند انتخابات بر عهده کمیته راهبری خواهد بود. نتایج انتخابات باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از پایان رأی‌گیری توسط متولی اعلام گردد. در صورت اعتراض نسبت به نتایج، رسیدگی به آن بر عهده کمیته راهبری است

ماده پنجم (۵) - وظایف کمیته راهبری:

۱-۵- بررسی، تصویب و ابلاغ تمامی دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها و موارد مشابه مربوط به دفاتر.
۲-۵- تأیید "بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط دفاتر" ارائه شده از سوی شهرداری و ارسال به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب مطابق قانون درآمد پایدار و هزینه شهرداری‌ها و دهیاری‌ها.

۳-۵- تصویب موافقت‌نامه اصولی، صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.

۴-۵- اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر به صورت سالانه.

۵-۵- هماهنگی تمامی واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با دفاتر.

۶-۵- هماهنگی و تعامل با سایر نهادها، سازمان‌های حاکمیتی و دستگاه‌های اجرایی به منظور ارائه خدمات مرتبط به شهروندان از طریق دفاتر.

۷-۵- اصلاح فرآیندهای موجود با رویکرد قطع زنجیره ارتباط کارشناس و شهروند و ارجاع سیستماتیک

پرونده‌ها و درخواست‌های مختلف در راستای ارتقای سلامت اداری با همکاری مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران.

۵-۸- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر از طریق متولی (سازمان فاوا).

۵-۹- در صورتی که کمیته راهبری احراز نماید که دفتر/دفاتر به آرای صادره توسط شوراهای نظارتی و انضباطی التزام ندارند؛ مجاز است بدون سیر فرآیند بررسی در شوراهای نظارتی و انضباطی، پروانه بهره‌برداری آن دفتر/دفاتر را ابطال نماید.

۵-۱۰- تهیه گزارش سالانه جهت ارائه به شورای اسلامی شهر تهران.

تبصره یکم (۱): در راستای قانون تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مصوب ۱۴۰۱/۰۲/۰۵ مجلس، افزایش و کاهش تعداد دفاتر و نیز فاصله دفاتر از یکدیگر دارای محدودیت نمی‌باشد و شرایط اقتصادی بازار تعیین کننده تعداد متقاضیان مجوز بهره‌برداری و یا انصراف از فعالیت خواهد بود. متولی (سازمان فاوا) موظف به انجام فراخوان سالانه به منظور پیاده‌سازی نظام عادلانه واگذاری امتیاز دفاتر و برگزاری آزمون کتبی و مصاحبه تخصصی از طریق مراجع ذیصلاح می‌باشد.

تبصره دوم (۲): متولی (سازمان فاوا) مکلف است به منظور الکترونیکی کردن خدمات واگذار شده به دفاتر برنامه‌ریزی و اقدامات لازم را ترتیب دهد و خدماتی که در دفاتر ارائه می‌شوند به منظور راهبری، هدایت و نظارت بر فرآیند غیرحضورى کردن خدمات به شورای "مدیریت فرآیندها و خدمات" (برابر مصوبه ۱۶۰۳/۱۶۶/۱۷۱۷۱ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۲۲) ارجاع شوند.

ماده ششم (۶) - نظام نظارتی و انضباطی دفاتر:

در صورت عدم رعایت هر یک از موازین این آیین‌نامه و قوانین و مقررات عمومی و جاری کشور توسط مدیر دفتر یا هر یک از کارکنان دفاتر، شورای نظارتی و انضباطی دفاتر (مطابق ماده هفتم این آیین‌نامه) مرجع بررسی و رسیدگی به موضوع است که اختیار دارد اقدامات تنبیهی زیر را اعمال نماید:

۶-۱- اخطار کتبی

۶-۲- توبیخ کتبی

۶-۳- قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر از یک (۱) ماه تا یک (۱) سال

۶-۴- قطع دائم هرگونه دسترسی کارکنان خاطی و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر

۶-۵- کاهش ده (۱۰) تا پنجاه (۵۰) درصدی حق‌السهم دفتر از تعرفه به مدت یک (۱) تا شش (۶) ماه (مبلغ کاسته شده از حق‌السهم دفاتر، صرفاً با نظر کمیته راهبری و در راستای توسعه خدمات غیرحضورى شهروندی هزینه خواهد شد).

۶-۶- قطع موقت دسترسی مدیر یا کارکنان دفتر برای بخشی از خدمات قابل ارائه از یک (۱) تا سه (۳) ماه

۶-۷- قطع موقت تمام دسترسی‌های دفتر از سه (۳) تا شش (۶) ماه و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر

۶-۸- لغو دائم پروانه بهره‌برداری دفتر و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر

۶-۹- الزام به حضور در دوره بازآموزی/ آموزش تکمیلی

۶-۱۰- الزام به جبران مالی

۶-۱۱- امکان تشدید مجازات به علت تکرار تخلف

تبصره: دریافت یا تمدید پروانه بهره بردای توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین نامه و آرای صادره توسط شورای نظارتی و انضباطی است و متولی موظف است این موضوع را در متن موافقتنامه اصولی و پروانه بهره برداری قید نماید.

ماده هفتم (۷) - ترکیب شورای نظارتی و انضباطی:

نظام نظارتی و انضباطی دفاتر مشتمل بر دو مرحله اولیه و ثانویه است. تمامی شکایات یا تخلفات ابتدا و در مرحله اول در شورای اولیه (به شرح زیر) مورد بررسی قرار گرفته و رای اولیه صادر میگردد. سپس در صورت اعتراض هر یک از طرفین (شامل شهروند، شهرداری، دفتر، کارکنان دفاتر) موضوع مجددا در شورای ثانویه نظارتی و انضباطی مورد رسیدگی قرار گرفته و آرای شورای ثانویه لازم الاجرا و غیرقابل اعتراض است.

۷-۱- شورای اولیه نظارتی و انضباطی:

۷-۱-۱- نماینده کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر (رئیس)

۷-۱-۲- نماینده متولی (سازمان فاوا) (دبیر)

۷-۱-۳- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو)

۷-۱-۴- نماینده معاونت شهرسازی و معماری (عضو)

۷-۱-۵- نماینده سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

۷-۱-۶- نماینده سازمان حراست شهرداری (عضو)

۷-۱-۷- نماینده مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

تبصره یکم (۱): ضروری است نمایندگان معرفی شده در شورای اولیه، حداقل در سطح معاون مدیرکل یا همتراز آن باشند.

تبصره دوم (۲): جلسات شورای اولیه، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رای به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رای تصویب میگردد.

۷-۲- شورای ثانویه نظارتی و انضباطی:

- ۷-۲-۱- نماینده شهردار تهران با حکم انتصاب از طرف شهردار تهران (رئیس)
- ۷-۲-۲- دبیر کمیته راهبری (دبیر)
- ۷-۲-۳- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (عضو)
- ۷-۲-۴- رئیس سازمان حراست شهرداری (عضو)
- ۷-۲-۵- رئیس مرکز حقوقی شهرداری (عضو)
- ۷-۲-۶- مدیر کل تدوین ضوابط، نظارت و صدور پروانه معاونت شهرسازی و معماری (عضو)
- ۷-۲-۷- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو) – (باید غیر از شهردار منطقه عضو شورای اولیه باشد).
- ۷-۲-۸- یک نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران با معرفی کمیسیون برنامه و بودجه و جلب رای موافق صحن (ناظر بدون حق رأی)

تبصره سوم (۳): جلسات شورای ثانویه، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رای به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رای و حضور عضو شورای اسلامی شهر تهران تصویب میگردد.

تبصره چهارم (۴): برای کلیه اعضای شوراهای اولیه و ثانویه، حکم عضویت توسط رئیس کمیته راهبری صادر می‌شود.

تبصره پنجم (۵): در صورت صلاحدید روسای شوراهای اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی، دبیر هر شورا می‌تواند از مدیر دفتر ذینفع در موضوعات جلسه، یا نماینده دفاتر خدمات الکترونیک شهر (موضوع ردیف این آیین نامه) دعوت به عمل آورد.

ماده هشتم (۸) - وظایف شوراهای نظارتی و انضباطی:

۸-۱- شورای اولیه نظارتی و انضباطی

- ۸-۱-۱- رسیدگی به گزارش تخلفات و شکایات از دفاتر و صدور آراء انضباطی منطبق بر مقررات موجود.
- ۸-۱-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.
- ۸-۱-۳- در صورت لزوم استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط نماینده واحد گزارش کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (متشکی عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی.

۸-۲- شورای ثانویه نظارتی و انضباطی

- ۸-۲-۱- رسیدگی به اعتراض آراء شورای اولیه.
- ۸-۲-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.
- ۸-۲-۳- در صورت لزوم، استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط رئیس شورای نظارتی و انضباطی، نماینده واحد گزارش کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی در مورد آراء شورای اولیه مورد اعتراض
- ۸-۲-۴- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل و تعهدات اخذ شده.
- ۸-۲-۵- جمع بندی و نتیجه گیری نظرات و آراء اعضای حاضر و انشاء و صدور رأی قطعی و غیر قابل اعتراض در جلسه شورای ثانویه.

تبصره یکم (۱): آرای شورای اولیه در خصوص اعمال موارد ۶-۱ و ۶-۲ (اخطار کتبی، توبیخ کتبی) قطعی بوده و در شورای ثانویه قابل طرح مجدد نیست.

تبصره دوم (۲): شهرداری موظف است حداکثر پس از گذشت ده (۱۰) روز از صدور رای، آرای صادره توسط شوراهای اولیه و ثانویه، مطابق با الزامات قانون شفافیت قوای سه گانه، دستگاه های اجرایی و سایر نهادها روی وبسایت شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.

ماده نهم (۹) - متولی (سازمان فاوا):

شرح وظایف متولی (سازمان فاوا) به شرح ذیل می باشد:

- ۹-۱- تهیه و پیشنهاد دستورالعمل ها و شیوه نامه های مورد نیاز به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ آن.
- ۹-۲- تهیه و پیشنهاد بهای خدمات قابل ارائه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به کمیته راهبری جهت تأیید و ارسال آن از طریق شهرداری به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.
- ۹-۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان به منظور ارائه به کمیته راهبری جهت اعطای موافقت نامه اصولی و یا پروانه بهره برداری.
- ۹-۴- بررسی شرایط احراز صلاحیت های فنی مدیران فنی و کارکنان دفاتر و همچنین ارسال مستندات معرفی شدگان جهت بررسی صلاحیت های فردی به مراجع ذی صلاح، به منظور ایجاد دسترسی به سامانه ها.
- ۹-۵- ارزیابی و تطبیق ضوابط نسبت به کیفیت مکان معرفی شده جهت استقرار یا جابجایی دفتر.
- ۹-۶- صدور موافقت نامه اصولی (بر اساس مصوبه کمیته راهبری) تا زمان صدور پروانه بهره برداری از کمیته

راهبری.

۹-۷- صدور پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط و یا تمدید پروانه بهره‌برداری با مصوبه کمیته راهبری.

۹-۸- پیگیری صدور موافقت‌نامه و پروانه بهره‌برداری از طریق درگاه ملی مجوزها.

۹-۹- نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر و ارائه گزارش به کمیته راهبری.

۹-۱۰- رسیدگی اولیه و تهیه مستندات مورد نیاز در خصوص شکایات مرتبط با فعالیت دفاتر به منظور ارائه به کمیته انضباطی.

۹-۱۱- رسیدگی به انتقادات و پیشنهادهای در خصوص دفاتر و ارائه راهکار.

۹-۱۲- ابلاغ و اجرای کلیه آراء شوراهای اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی.

۹-۱۳- تهیه و تدوین شاخص‌های ارزیابی دفاتر و ارائه آن به کمیته راهبری جهت تأیید.

۹-۱۴- انجام ارزیابی و پایش مستمر و دوره‌ای از نحوه فعالیت دفاتر و نظارت بر چگونگی فعالیت آن‌ها با همکاری سایر واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری و انتشار گزارش ارزیابی دفاتر روی وبسایت شفاف شهرداری تهران.

۹-۱۵- شناسایی خدمات جدید قابل واگذاری به دفاتر و راهاندازی این خدمات پس از اخذ تأییدیه از کمیته راهبری.

۹-۱۶- تهیه شرح فعالیت اجرایی برای هر یک از سرویس‌های واگذار شده به دفاتر با همکاری و هماهنگی متولی سرویس و ابلاغ آن به دفاتر.

۹-۱۷- برنامه‌ریزی در تشکیل جلسات کمیته راهبری و تشکیل جلسات هم‌اندیشی هدفمند جهت استفاده از تجربیات و نظرات حوزه‌های تخصصی.

۹-۱۸- اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص خدمات ارائه شده در دفاتر و ذکر فرآیند انجام هر کار در راستای تکریم ارباب رجوع.

۹-۱۹- انتشار صورتجلسات شورای راهبری جهت اطلاع عموم از طریق وبسایت شفافیت شهرداری تهران مطابق با الزامات قانون شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها

۹-۲۰- رعایت اصول مدیریت تعارض منافع و مصوبه «مدیریت تعارض منابع در شورای اسلامی شهر تهران»

به شماره ۱۶۰/۲۴۸۶/۲۰۳۵۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۷/۱۶ به نحوی که مدیران دفاتر مانند مدیران و کارکنان دفاتر مانند کارکنان (مطابق تعریف ماده یکم مصوبه مذکور) لحاظ گردند.

۹-۲۱- جمع و ارسال گزارش فعالیت‌های اجرایی دفاتر هر شش (۶) ماه یکبار به کمیته راهبری.

تبصره: متولی موظف است طی حداکثر چهار (۴) ماه از ابلاغ این مصوبه، تمامی خدماتی که شهرداری تهران به صورت مستقل در دفاتر ارائه می‌دهد را به صورت برخط در اختیار عموم شهروندان قرار دهد. ضمناً حداکثر

ظرف شش (۶) ماه از تاریخ فوق، امور مربوط به شهرداری تهران در سایر خدمات را نیز جهت استفاده برخط عموم مردم آماده بهره برداری نماید.

ماده دهم (۱۰) - دفاتر

دفاتر خدمات الکترونیک شهر که توسط اشخاص حقیقی به منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران و یا خدماتی که از خارج از مجموعه شهرداری احصا و واگذار می‌شود، براساس مقررات مربوطه و در چهارچوب مصوبات کمیته راهبری تأسیس یا تمدید می‌گردند، ملزم به رعایت الزامات زیر هستند:

۱۰،۱ انجام وظایف محوله از سوی کمیته راهبری:

دفتر موظف است تمامی وظایفی را که به‌صورت سالانه توسط کمیته راهبری تعیین و توسط متولی ابلاغ می‌شود، به‌طور کامل اجرا نماید. این وظایف شامل ارائه خدمات مشخص شده، اجرای دستورالعمل‌هاست

۱۰،۲ ممنوعیت فعالیت‌های خارج از حدود تعیین شده:

دفاتر منحصرأ مجاز به ارائه خدمات و انجام فعالیت‌هایی هستند که در قالب ابلاغیه‌های رسمی از سوی کمیته راهبری تعیین شده است. هرگونه فعالیت تجاری، خدماتی یا اداری خارج از چارچوب تعیین شده، ممنوع بوده و تخلف محسوب می‌گردد.

۱۰،۳ مسئولیت فردی مدیر دفتر:

مدیر هر دفتر، شخصاً مسئول حسن اجرای وظایف دفتر است و حق تفویض یا واگذاری هیچ‌یک از مسئولیت‌های خود به سایر اشخاص، اعم از حقیقی یا حقوقی، را ندارد.

۱۰،۴ تبعیت از آرای شوراهای نظارتی و انضباطی:

دریافت یا تمدید پروانه بهره برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین نامه و آرای صادره توسط شوراهای نظارتی و انضباطی است. دفاتر موظف‌اند کلیه آرای صادره از شوراهای اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی را بدون قید و شرط پذیرفته و اجرا نمایند. در صورتی که کمیته راهبری احراز نماید دفتری تابع آرای شوراهای نظارتی و انضباطی نیست، میتواند موافقتنامه اصولی و پروانه بهره برداری را ابطال کرده و دفتر حق اعتراض به این تصمیم را نخواهد داشت. (شهرداری تهران موظف است این موضوع را در متن موافقتنامه اصولی و پروانه‌ها قید نماید.)

۱۰،۵ رعایت تعرفه‌های مصوب و ابلاغی:

دفاتر مکلف‌اند در خصوص خدمات ارائه شده به شهروندان، منحصراً تعرفه‌های مصوب شورای اسلامی شهر تهران یا سایر مراجع قانونی ذی‌صلاح که توسط متولی به صورت رسمی و شفاف

ابلاغ شده است را رعایت و دریافت نمایند. فهرست تعرفه‌ها باید در محل دفتر و در معرض دید مراجعین نصب گردد.

۱۰،۶ ممنوعیت دریافت وجوه خارج از تعرفه مصوب:

هرگونه دریافت وجه نقد یا غیرنقد، تحت هر عنوان (از قبیل حق‌الزحمه مشاوره، کمک، هدیه، تسریع در خدمات، ثبت خارج از نوبت، پاداش و امثال آن) توسط مدیر یا هر یک از کارکنان دفاتر، مازاد بر تعرفه‌های رسمی مصوب و ابلاغی، مطلقاً ممنوع است و حسب مورد واجد مسئولیت کیفری و مدنی خواهد بود.

۱۰،۷ پرداخت سهم ریالی شهرداری تهران:

به منظور تأمین بخشی از هزینه‌های متولی و کمیته راهبری، مدیران دفاتر موظفند درصدی از درآمدهای ماهانه خود را به عنوان حق مشارکت تا پایان ماه بعد به متولی پرداخت نمایند. سقف درصد مبلغ پرداختی به پیشنهاد متولی و تصویب کمیته راهبری تعیین می‌گردد.

ماده یازدهم (۱۱) - دستورالعمل‌های مربوطه:

با رعایت قوانین تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار، شفافیت قوای سه گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها و مصوبه مدیریت تعارض منافع، متولی (سازمان فاوا) موظف است با همکاری مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران و سایر واحدهای مرتبط، ظرف مدت حداکثر چهار (۴) ماه از تاریخ ابلاغ این آیین نامه نسبت به تدوین دستورالعمل‌های زیر اقدام نموده و آن را به تصویب کمیته راهبری برساند. شهرداری موظف است دستورالعمل‌های ملاک عمل را از طریق وبسایت شفاف شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.

۱-۱۱ - دستورالعمل نحوه ارائه پروانه، تمدید و سلب امتیاز دفاتر: شامل فرآیند ارائه پروانه، ضوابط

دفتر، ملزومات و نیروی انسانی لازم، تعیین صلاحیت‌های لازم، مفاد آزمون کتبی و مصاحبه‌های اختصاصی، شرایط تمدید، انصراف و سلب امتیاز، شرایط دریافت موافقت نامه اصولی و بهره برداری منطبق بر قانون تسهیل مجوزهای کسب و کار است. این دستورالعمل لازم است زمینه‌ی رفع انحصار در واگذاری دفاتر را فراهم نماید. متقاضیان تاسیس دفتر می‌بایست ضمن شرکت در فراخوان مذکور شرایط احراز صلاحیت به منظور دریافت موافقت نامه اصولی و تأیید محل استقرار دفتر را دریافت نموده و سپس نسبت به تاسیس آن اقدام نمایند و متقاضیان انصراف از فعالیت موظف به رعایت شرایط انصراف می‌باشند. برگزاری فراخوان ظرفیت پذیرش و شرایط اختصاصی آزمون و مصاحبه تخصصی با اعلام از طرف متولی و تأیید کمیته راهبری انجام می‌شود.

۲-۱۱ - دستورالعمل نظارتی و انضباطی: شامل تعیین تنبیهات متناسب با انواع تخلفات در دفاتر، تشریح

فرآیند رسیدگی به شکایات و تخلفات در شوراهای اولیه و ثانویه، و تبیین ساختار و وظایف کارگروه

تخصصی می‌باشد. همچنین نحوه ابلاغ آراء، مهلت قانونی برای اعتراض و سایر ضوابط اجرایی مرتبط در این دستورالعمل تصریح می‌گردد.

۳-۱۱- **سند نظام جامع ارزیابی عملکرد دفاتر:** شامل شاخص‌های ارزیابی عملکرد دفاتر در حوزه‌های فنی، مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تکریم ارباب رجوع و اداری، نحوه رصد، وزن دهی و امتیازدهی شاخص‌ها مدل ارزیابی عملکرد و تأثیر ارزیابی بر دفاتر، اطلاعات کارنامه دفاتر می‌بایست حداقل شامل امتیازات کسب شده دفاتر از هر شاخص و جایگاه دفتر در مقایسه با سایر دفاتر، نقاط ضعف، قوت و راهکار بهبود عملکرد دفتر باشد.

تبصره یکم (۱): شهرداری تهران موظف است هر شش ماه یکبار نتایج ارزیابی دفاتر را از طریق وبسایت شفاف شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.

۴-۱۱- **سند جامع نظام آموزش کارکنان دفاتر:** شامل آموزش و تعیین صلاحیت‌های لازم برای کارشناسان دفاتر.

۵-۱۱- **دستورالعمل خدمات شهروندی:** شامل خدمات قابل ارائه در دفاتر، فرآیند شناسایی خدمات جدید و معرفی سامانه‌های قابل استفاده شهروندان در این زمینه.

تبصره دوم (۲): متولی (سازمان فاوا) موظف است دستورالعمل‌های فوق را در مدت زمان تعیین شده جهت تصویب به کمیته راهبری ارائه نماید و در صورت عدم ارائه در زمان فوق، شهرداری مکلف است برابر ضوابط انضباطی و تخلفاتی کارکنان شهرداری با متولی برخورد و نتیجه را به کمیته راهبری و شورای اسلامی شهر تهران گزارش نماید. ضمناً بدیهی است تا زمان ابلاغ دستورالعمل‌های فوق، رویه جاری به قوت خود باقیست.

ماده دوازدهم (۱۲) – ابطال مصوبات مرتبط قبلی:

به موجب این مصوبه، مصوبات زیر ابطال می‌گردد:

۱/۱۲ تبصره ماده واحده مصوبه «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق

بخش خصوصی» به شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵

۲/۱۲ آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری

تهران به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

۳/۱۲ آیین‌نامه انضباطی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوب کمیته راهبری به تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۲ و

اصلاح شده در اردیبهشت ۱۳۹۳

۴/۱۲ مصوبه «نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱

مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ و اصلاحات بعدی

۵/۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر»_تصویبی در یکصد و سی و یکمین جلسه رسمی_علنی_عادی شورای اسلامی شهر تهران (دوره سوم) به تاریخ ۹/۷/۸۷_ ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۶۰ به تاریخ ۲۱/۷/۸۷» به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰

۶/۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران _ ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ به تاریخ ۲۰/۸/۹۱» به شماره ۱۶۰/۱۸۲۵/۲۰۰۶۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۰۱

۷/۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ به تاریخ ۲۱/۷/۸۷» به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶

۸/۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۲۶/۱۱/۹۳» به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶

۹/۱۲ مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیکی شهر تهران - ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۲۶/۱۲/۹۴» به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳

۱۰/۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران - ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۰۳/۰۲/۱۳۹۶» به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲

۱۱/۱۲ سایر مصوبات و مقررات متناقض این مصوبه

ماده سیزدهم (۱۳) - گزارش اجرای مصوبه به شورای اسلامی شهر:

شهرداری تهران موظف است نسبت به ارائه گزارش اجرای مصوبه هر شش ماه اقدام نماید.

مشخصات دفاتر خدمات الکترونیک شهر

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۱	۱	۱	۱	۱۰۱	سید محمد مهدی ایازی	۲۱۲۲۸۱۷۰۷۰	۴۰۴۵۲-۳۱	خیابان دکتر باهنر (نیاوران) نبش خیابان علیرضا بازدار جنب مجتمع نارون	۱۹۵۴۹۶۶۱۴۴
۲	۲		۲	۱۰۲	فاطمه میر حسینی نیری	۲۲۱۷۴۵۱۷	۳۹۱۳۰-۸۹-۴	ولنجک انتهای خیابان یمن پ ۱۷ طبقه دوم	۱۹۸۵۷۱۷۳۷۱
۳	۳		۷	۱۰۳	امیر ناصر بیگلری	۲۲۶۳۴۷۲۱-۴	۴۰۶۴۲-۰۳۴	خیابان شریعتی بالاتر از پل صدر کوچه باران پلاک ۲	۱۹۱۴۹۶۵۴۵۱
۴	۴		۷	۱۰۴	سید محمد تقی میری نژاد	۲۲۷۲۷۸۹۰	۴۰۱۵۲-۳-۸	میدان تجریش خیابان ولیعصر باغ فردوس نبش کوچه طوس پلاک ۳۰۵۳ طبقه ۲ واحد ۷	۱۹۶۱۸۱۳۱۶۵
۵	۵		۹	۱۰۵	محسن مهر آذین	۲۶۱۲۴۵۷۲	۴۰۵۰۳۰۱۳	افدسیه - روبروی مسجد امام صادق (ع) - پلاک ۳۴ - طبقه اول	۱۹۵۷۹۶۳۸۱۳
۶	۶		۳	۱۰۶	حمید رضا فلاح	۲۲۷۵۵۳۹۹	۳۹۴۰۰-۰۰۱	میدان قدس، ابتدای خیابان شهید باهنر، کوچه نخست پلاک ۲	۱۹۶۳۸۴۵۷۱۱
۷	۷		۸	۱۰۸	فاطمه اصل مطلب نژاد	۲۲۲۴۵۹۵۰	۴۰۲۹۰-۵۰-۱	بلوار ۳۵ متری قیصریه - مقابل پارک - نرسیده به میدان کتابی - نبش خیابان خراسانی - پلاک ۲ - طبقه همکف	۱۹۳۸۸۷۵۱۳۹
۸	۸		۴	۱۰۹	مجید آبرومند	۲۲۸۲۸۷۳۶-۷	۳۹۶۶۴۰۱۹-۱۴	کامرانیه شمالی - ابتدای لواسانی - پلاک ۱ - طبقه ۳ - واحد ۱۵	۱۹۳۶۹۳۴۶۱۸
۹	۱		۳	۲۰۱	حمیدرضا جاوید	۸۸۲۴۶۳۶۰-۱	۳۶۵۳۱-۲	شهر آرا - خیابان امام منتظر - نبش کوچه ۲۹ - پلاک ۲۶ - طبقه همکف	۱۴۴۴۶۹۳۹۱۱
۱۰	۲		۱	۲۰۲	محمد صادق سیاری	۸۸۰۹۹۸۴۵	۳۵۷۷۲-۱۴	سعادت آباد، بلوار دریا بین پاکتژاد و مطهری پلاک ۱۴۲	۱۴۶۶۹۴۳۵۶۹

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۱۱	۳	۲	۱	۲۰۴	میثم یزدانی	-۲۲۰۷۰۰۳۷ ۲۲۰۷۰۲۵۰	۳۵۱۸۷-۰۳۳	سعادت آباد خیابان سرو غربی خیابان ریاضی بخشایش انتهای کوچه بهار ۴ پ ۱۱	۱۹۹۸۸۹۵۵۷۱
۱۲	۴		۴	۲۰۵	سعید خانیپور	۴۴۲۷۳۹۷۷	-۳۶۲۳۸-۰۲۱ ۰۰۰۱	مرزداران روبروی خ البرز طبقه زیرین بانک مسکن پلاک ۵۰	۱۴۶۴۶۵۳۷۳۲
۱۳	۵		۴	۲۰۶	وحید مرادی مرنی	۴۴۲۷۱۶۰۰	۳۶۳۶۱-۰۰۳	ستارخان- روبروی برق آلستوم- نبش خ صحرایی- پلاک ۸۵۲- طبقه ۱	۱۴۵۳۷۵۳۸۵۹
۱۴	۶		۱	۲۰۷	مصطفی حیدری	-۰۲۱ ۲۲۰۹۲۲۵۹	۳۵۱۶۹-۴۲-۳	سعادت اباد انتهای بلوار ۲۴ متری خ اوین بسمت پل فراز نبش ک پیرسطامی پ ۱ طبقه اول	۱۹۹۸۶۱۲۳۴۵
۱۵	۷		۵	۲۰۸	بهنام آبیایی	۴۴۲۶۸۴۱۰	-۳۶۴۵۴-۰۰۶ ۰۰۰۴	صادقیه خ سازمان آب نرسیده به اشرافی اصفهانی کوچه کوهدشت پلاک ۱۴ طبقه دوم واحد ۴	۱۴۵۱۶۱۵۱۳۷
۱۶	۸		۷	۲۰۹	سوسن جنگی	۸۸۳۷۴۷۶۷	۵۴۲۴۰-۰۱۰	شهرک غرب بلوار دادمان پلاک ۴۲	۱۴۶۷۷۶۴۵۱۱
۱۷	۹		۶	۲۱۰	صمیه کارگریان مروستی	۶۶۵۲۶۷۴۴	۳۶۷۹۸-۱۷-۷	خیابان بهبودی نرسیده به ستارخان نبش کوچه بقال باشی قدیمی ساختمان پردیس طبقه سوم	۱۴۵۶۹۹۵۱۳۳
۱۸	۱۰		۳	۲۱۱	فریبرز دولت آبادی	۸۸۲۴۸۱۸۳	-۳۵۹۱۸-۰۰۵ ۰۰۰۴	گیسا-علیایی غربی پلاک ۶۲ طبقه اول	۱۴۴۷۷۸۳۹۵۱
۱۹	۱	۳	۶	۳۰۲	حامد محمد صادقی	-۸۸۲۰۶۶۶۳ ۸۸۲۰۷۷۶۲	۳۷۰۳۶-۲۹-۵	بلوار آفریقا حد فاصل پل میرداماد و چهارراه جهان کودک- نبش خ والی نژاد- پ ۷۸ ساختمان کوشیار طبقه اول واحد ۸	۱۹۶۹۷۳۵۳۵۹
۲۰	۲		۴	۳۰۳	ژاله محمدی خمینی	۲۲۲۲۶۶۴۹	۳۷۶۶۹-۶-۱	خیابان شریعتی، بالاتر از همت، خ کوشا، نبش کوچه افتخاری پلاک ۲ واحد طبقه همکف	۱۵۴۶۶۳۵۱۱۷
۲۱	۳		۳	۳۰۴	رضا افشین اخگر	۲۲۵۷۱۷۶۳	۳۷۳۹۹-۱۵-۳	خیابان شهید کلاهدوز (دولت)، تقاطع بلوار کاوه، ساختمان پزشکان کاوه - پلاک ۲، واحد ۳	۱۹۳۹۷۹۳۶۷۱

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۲۲	۴		۴	۳۰۵	مهدی صالح	۲۶۶۴۵۸۵۱	۳۷۷۲۷-۳۶-۱۶	شریعتی پایین تر از مترو شریعتی نبش کوچه فلسفی پلاک ۱ طبقه ۱	۱۹۱۳۶۳۵۹۵۴
۲۳	۵		۴	۳۰۶	نادر کرمی	۲۲۲۵۹۳۵۵- ۲۳۲۵۹۱۳۸,۹	۳۷۸۵۶-۹-۱	بلوار میرداماد، میدان مادر، خیابان شاه نظری، کوچه دوم، پلاک ۲۴، طبقه همکف	۱۵۴۷۹۱۴۳۱۳
۲۴	۶		۲	۳۰۷	سید مهدی ثریا	۲۶۲۰۱۹۰۱-۵	۳۷۱۰۳-۲-۴	خیابان ولیعصر مقابل پارک ملت نبش مهباز پلاک ۹۸	۱۹۶۶۹۳۱۹۸۵
۲۵	۱	۴	۳	۴۰۱	الهام شاکری	۲۲۹۴۲۸۰۰	۴۹۰۳۷-۰۰۹-۰۰۲	میدان هروی خیابان وفامنش نبش مکران شمالی پلاک ۳۲	۱۶۶۸۷۴۶۵۱۲
۲۶	۲		۲	۴۰۲	یزدان مرادی	۷۷۲۲۷۹۵۰	۴۹۸۲۴-۱۹	میدان رسالت، خ هنگام، تقاطع فرجام، پ ۹۴ ط اول	۱۶۷۶۹۴۷۴۹۳
۲۷	۳		۵	۴۰۴	حسن آقائی روزبهانی	۷۷۷۲۰۸۰۲	۵۰۷۵۰-۰۱۴	خیابان جشنواره مابین چهارراه سید الشهداء و خ سجده ای نبش ک صادقی پ ۲ ط ۳	۱۶۵۵۹۵۵۱۴۰
۲۸	۴		۵	۴۰۵	محمدجواد کیانی نژاد	۷۷۷۲۳۵۶۵	۵۰۵۵۱-۱۹	تهرانپارس فلکه سوم خ ۱۹۶ غربی نرسیده به خ طاهری جنب تالار شادکام پ ۱۶ ط همکف	۱۶۵۳۸۸۶۴۱۱
۲۹	۵		۱	۴۰۶	سعید غفرانی	۲۲۸۸۱۳۰۱-۳	۴۹۳۲۴-۳-۱	خ شریعتی بالاتر از سید خندان خ خواجه عبدالله انصاری نبش کوچه پنجم پ ۸۵ ط همکف	۱۶۶۱۱۷۴۷۳۴۱
۳۰	۶		۷	۴۰۷	آزاده بیژن پور	۷۷۱۳۳۹۶۵-۷	۵۰۱۸۸-۱۵	میدان رسالت-خ هنگام-بالاتر از میدان الغدیر- خیابان شهید دلواری(۳۰ متری اول)-پ ۴۶ طبقه اول	۱۶۸۸۷۵۳۸۶۵
۳۱	۷		۵	۴۰۸	حسین بختیاری قلعه	۷۶۶۸۰۱۱۳- ۱۱۵	۵۰۷۳۹-۱۸-۹	تهرانپارس بلوار شاهد(پروین)نبش عمارستانی شرقی(۲۱۲)ساختمان پریسا طبقه ۱ واحد ۱۰۲	۱۶۵۵۷۸۳۶۷۱
۳۲	۸		۳	۴۰۹	علی حسینی	۲۶۶۵۲۳۳۰	۴۹۲۱۲-۰۴-۰۳	پاسداران، گلستان ۵، پلاک ۴۰، طبقه اول واحد ۲	۱۶۶۶۹۴۷۵۱۳

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۳۳	۹		۳	۴۱۰	سید روح اله مومن	۲۲۸۷۰۶۷-۸۰	۴۹۴۶۴-۱۷-۱۱	پاسداران نبش بوستان یکم پلاک ۲۰۱ واحد ۱۱	۱۶۶۴۶۵۳۸۶۴
۳۴	۱۰		۲	۴۱۱	مهدی رئیسی	۲۶۳۲۴۱۶۹	۴۹۶۴۱-۰۰۲-۰۰۶	شمس آباد میدان ملت خیابان قلیچ خانی نبش کوچه فضلعلی بیک پلاک ۱۰۴ طبقه دوم	۱۶۷۳۸۶۳۳۱۴
۳۵	۱		۵	۵۰۱	عباس فصیحی	۴۴۰۷۵۱۳۲	۶۳۰۴۸-۸۶	آیت ا.. کاشانی-بلوار اباذر-نبش کوچه گلها-پلاک ۶۶-طبقه اول	۱۴۷۱۷۳۵۳۱۶
۳۶	۲		۴	۵۰۲	پارسا قاسمی	۴۴۱۶۱۵۰۵-۶	۳۴۲۰۵-۷-۶ ۳۴۲۰۵-۷-۵	آیت الله کاشانی بین بلوار شقایق و جنت آباد جنب بانک آینده ساختمان پاسارگاد واحد ۶	۱۴۸۳۸۷۴۴۷۴
۳۷	۳		۷	۵۰۳	مصطفی ادب خواه	۴۴۸۵۴۶۹۳	۳۳۳۶۸-۰۰۲-۰۰۴	جنت آباد شمالی بعد از بزرگراه آبشاسان نبش بهارستان ۱۷ ساختمان شیشه ای پ ۳۲۴ ط اول	۱۴۷۸۷۸۶۳۱۳

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۳۸	۴	۵	۳	۵۰۴	علیرضا کیان مهر	۴۴۶۰۱۰۷۰	۳۳۷۰۱-۶	اشرفی اصفهانی، خ شهید مخبری، م عدل، روبروی آتش نشانی، پ ۵۰	۱۴۷۶۹۳۳۶۴
۳۹	۵		۷	۵۰۵	رضا حاجی محمدی	۴۴۴۸۵۰۱۶	۳۳۸۱۲-۰۲۵ ۰۰۰۳	جنت اباد جنوبی بلوار لاله شرقی پلاک ۱۰۳ طبقه دوم	۱۴۷۳۸۱۳۸۱۴
۴۰	۶		۴	۵۰۶	حجت الله قربان خانی	۴۴۱۵۲۷۱۰	۳۴۲۷۳-۱۲	بلوار فردوس غرب-خیابان ورزی جنوبی-نبش خیابان ۱۵ غربی-پلاک ۲۶ (ساختمان کوروش)-طبقه اول-واحد ۲	۱۴۸۳۶۶۵۹۸۰
۴۱	۷		۲	۵۰۷	ساحره فروهی	۴۴۳۳۳۸۵۲	۶۱۳۷۳-۰۴۷	شهران، بلوار کوهسار، نرسیده به بزرگراه همت، بن بست گل، پلاک ۱	۱۴۸۶۹۸۴۵۴۳
۴۲	۸		۱	۵۰۸	محمد شیخ حسنی	۴۴۳۰۴۷۵۷	۶۰۱۶۷-۰۰۹	بلوار شهران، فلکه دوم، خیابان ۱۲ متری اول (شهید پالیک)، پلاک ۱۶، طبقه اول، واحد ۴	۱۴۷۸۶۵۴۵۴۷
۴۳	۹		۵	۵۰۹	مهرداد دفاعی	۴۴۴۴۰۰۴۷۷۷ ۰۰۴۸۸۸	۳۴۳۴۶-۲	آیت اله کاشانی نبش خیابان عقیل پلاک ۳۸۰ طبقه همکف	۱۴۸۱۸۴۶۵۱۵
۴۴	۱۰		۳	۵۱۰	غلامرضا استوای	۴۴۴۸۵۷۴۹	۳۳۹۵۲-۱۱-۳	اشرفی اصفهانی - باغ فیض - خیابان ۲۲ بهمن - نبش امیر ابراهیم و گلها - پلاک ۴ - طبقه اول	۱۴۷۳۱۹۸۱۶۳
۴۵	۱۱		۳	۵۱۱	حسن نوبخت	۴۴۳۴۲۸۸۱	۳۳۷۰۰-۱۱	بلوار اشرفی اصفهانی پایین تر از میدان پونک نبش خیابان قروی شرقی مجتمع رونیکا پلاس بلوک A واحد ۱۱۵	۱۴۷۶۷۸۵۴۰۴
۴۶	۱	۶	۵	۶۰۱	سید فرخ فرخی	۸۸۷۰۴۹۹۵	۱۴۴۸۲-۲-۱	خیابان اسدآبادی، خیابان ۳۳، نبش خیابان آماج پلاک ۴۲	۱۴۳۴۶۱۳۶۴۹
۴۷	۲		۲	۶۰۳	رضا عبدالحی	۸۸۸۹۲۱۷۵	۱۴۴۶۸-۰۰۱	میدان فاطمی، خیابان جویبار، نبش کوچه نوربخش پلاک ۲۹	۱۴۱۵۸۸۳۱۱۱
۴۸	۳		۳	۶۰۴	فرمند پور کریم	۸۸۸۰۷۰۴۴	۱۵۴۱۰-۰۰۵	بالا تر از پل کریمخان خیابان میرزای شیرازی پلاک ۷۶ طبقه اول واحد جنوبی	۱۵۹۷۸۵۶۱۱۳

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۴۹	۴		۵	۶۰۵	جلال نخعی	۶۶۴۸۸۹۰۸-۹	۱۴۰۲-۱۴-۱۴۵۴۴	خیابان نجات الهی خیابان صارمی پلاک ۵۴ واحد ۲	۱۴۱۵۸۳۳۱۱۵
۵۰	۵		۶	۶۰۶	اسداله باهو	۸۸۰۶۹۲۰۲-۴	۱۴۵۱۱-۱۱-۵	یوسف آباد بالاتر از میدان کلاتری نبش خ ۴۶ پلاک ۳۶۴ طبقه اول	۱۴۳۶۷۶۴۸۵۷
۵۱	۶		۵	۶۰۷	علیرضا جلوی	۸۸۷۸۹۴۴۴	۱۵۵۱۰-۳۷-۲	نظامی گنجوی-بعد از ناحیه پایین تر از سفارت بلغارستان-روبروی کوچه لنگران-پلاک ۳۴ واحد همکف	۱۴۳۴۷۹۳۸۱۰
۵۲	۱		۴	۷۰۲	امیرعلی خلیلیان بروجنی	۸۸۵۳۷۱۷۲	۱۰۴۰۵-۲-۱۲	سیدخندان سه ورودی شمالی نرسیده به میدان پالیزی پلاک ۷۴۵ طبقه اول	۱۵۵۶۹۱۳۱۴۹
۵۳	۲		۳	۷۰۳	کژال عربی	۸۸۳۱۵۳۴۵	۱۰۱۵۷-۴-۴	خیابان استاد مطهری ، بعد از خیابان سلیمان خاطر ، پلاک ۱۴۶ ، واحد ۲	۱۵۷۸۷۳۵۱۱۱
۵۴	۳		۱	۷۰۴	علی اسفندیاری	۷۷۶۲۶۴۵۰-۵۱	۱۰۹۹۲-۴-۱	میدان امام حسین -شهید برادران محمدی-کوچه شهید شهرجریان-پلاک ۲۴	۱۶۱۷۸۱۳۷۱۱
۵۵	۴		۵	۷۰۵	مهدی رسولی	۲۲۳۳۰۳۳۸-۹	۱۱۲۰۳-۲۹-۲	بزرگراه شهید سلیمانی (رسالت سابق) به سمت شرق نرسیده بعد از پل صیاد نرسیده به مجیدیه جنوبی پلاک ۱۱۷۴ همکف	۱۶۳۱۸۸۴۳۸۳
۵۶	۵		۳	۷۰۶	هانیه فرزین یار	۷۷۶۴۸۰۱۶	۱۰۰۵۷-۳۱	خیابان سریمسی پایین تر از چهار سیوار نرسیده به سه راه حاسی نبش کوچه گروسی پلاک ۳ منطقه ۱۴	۱۵۶۳۸۱۵۴۳۱
۵۷	۱	۸	۱	۸۰۲	حسین حبیبی خراسانی	۷۷۱۹۵۸۱۳	۲۶۹۸۴-۰۱۳	نارمک جانبازان شرقی-خ رودباری(مهر) شمالی-خ خاموشی- نرسیده به میدان ۲۱ جنب مدرسه سجاد پلاک ۲۶	۱۶۴۹۷۶۵۳۱۳
۵۸	۲		۳	۸۰۳	سارا ملاحسینی	۸۸۴۷۳۲۲۲	۲۶۴۹۸-۰۰۷	گلبرگ غربی بین شانزده متری اول(شهید همائی)وشانزده متری دوم(اثنی عشری) پلاک ۳۷۶ طبقه اول	۱۶۳۵۷۱۸۹۱۱
۵۹	۳		۲	۸۰۴	مسعود رضایی خراسانی	۷۷۷۷۲۸۶۲۷۲ ۲۸۶۲۸۲	۲۶۶۲۶-۱۵	نارمک میدان هلال احمر خ گلستان پلاک ۱۳۰ طبقه اول	۱۶۴۵۷۷۷۶۱۱

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۶۰	۱	۹	۱	۹۰۱	امیر حسین نوایی	۶۶۰۲۱۸۰۰	۲۰۹۶۹-۰۱-۰۱	آزادی- نبش دکتر هوشیار- پلاک ۴۸۰.۱	۱۳۴۱۹۶۰۰۰۱
۶۱	۲		۲	۹۰۲	مهدی جولایی	۶۶۶۸۶۱۳۰	۲۰۵۳۳-۰۰۵-۰۰۳	مهرآباد جنوبی- خیابان ۲۰ متری شمشیری - کوچه حیدری - پلاک ۲۱۶	۱۳۸۱۷۸۴۴۱۱
۶۲	۱	۱۰	۲	۱۰۰۱	حسن قاسمی الوارسی	۶۶۳۵۱۵۷۲	۲۲۸۳۴-۰۰۵-۰۰۰۵	خ جیحون- بین مرتضوی و کمیل نبش کوچه ازلی تاش پلاک ۲ طبقه اول	۱۳۵۴۸۱۳۵۱۵
۶۳	۲		۲	۱۰۰۲	علی عزیزی برشاهی	۶۶۸۴۵۱۹۱	۲۲۸۶۷-۵۶	خیابان مرتضوی بین نواب و رودکی نبش کوچه یزدی پلاک ۹۴	۱۳۵۴۷۵۵۱۳۹
۶۴	۳		۳	۱۰۰۳	کامبیز کنعانی کوچصفهانی	۶۶۱۵۶۴۸۲ ۶۶۱۵۶۴۹۸	۲۲۵۲۷-۱۶-۲	خ آزادی تقاطع آذربایجان ضلع جنوب غربی تقاطع جنب بانک سپه پ ۱۰۵۴	۱۳۴۴۶۵۴۸۱۱
۶۵	۱	۱۱	۱	۱۱۰۱	سید ناصر الدین هاشمی	۶۶۴۷۶۷۰۰	۱۸۳۹۰-۰۳۲	انقلاب- خیابان نظری . بین فخر رازی و ۱۲ فروردین- پلاک ۸۴ و ۱	۱۳۱۴۷۱۵۱۱۱
۶۶	۲		۲	۱۱۰۲	فریبرز بدیع	۵۵۳۶۶۱۲۷	۱۸۶۳۷-۰۲۹	خیابان قزوین نرسیده به ولیعصر چهارراه غفوری تفرشی پلاک ۱۴۹	۱۳۳۴۹۷۳۸۶۱
۶۷	۳		۳	۱۱۰۳	امیر علی رضازاده	۶۶۹۲۲۱۹۱	۱۸۳۵۰-۱۶	میدان انقلاب - خیابان جمالزاده جنوبی - روبروی خیابان لبافی نژاد - پلاک ۹۲ - ساختمان ماهان - طبقه اول	۱۳۱۳۸۱۴۵۴۴
۶۸	۴		۴	۱۱۰۴	امیر محمد قاضی وکیلی	۲۱۵۵۴۶۱۴۰۰	۱۸۰۲۹-۱۰۳	میدان رازی خ هلال احمر جنب صیامی حاجی آباد انتهای بن بست جنب داروخانه شلمچه طبقه زیرزمین	۱۳۳۸۹۴۵۴۱۱
۶۹	۵		۳	۱۱۰۵	احسان سلطان پناه	۵۵۴۲۵۵۰۶-۱۰	۱۸۱۷۱-۰۴۳ ۰۰۰۵	میدان قزوین- خیابان قزوین- خیابان مخصوص- نبش بن بست یونان- پلاک ۱۳۱- طبقه اول- واحد یک	۱۳۳۳۹۶۵۴۵۱
۷۰	۱		۶	۱۲۰۱	احمد خاقانی پور	۷۷۶۲۲۳۲۹ ۷۷۶۲۲۳۰	۱۳۴۶۰-۰۰۰۴ ۰۰۰۱	پایین تر از بل چوبی، پشت ایستگاه مترو دروازه شمیران، کوچه ابراهیم بیانی، پلاک ۱۶، واحد ۲	۱۱۵۱۸۱۳۴۱۶

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نویسی	آدرس	کد پستی
۷۱	۲	۱۲	۲	۱۲۰۲	سید سعید رضوی	۳۶۸۷۶۹۴۵- ۳۶۸۷۶۲۵۱	۱۳۱۶۲-۰۱۳	میدان شهدا-ابتدای خیابان مجاهدین اسلام-نبش خیابان عظیم زادگان-پلاک ۹۵	۱۱۵۶۹۴۵۵۱۵

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۷۲	۳		۵	۱۲۰۴	مسعود سلیمانی فرد	۴۰۳۳۱۱۲	۱۲۷۷۶-۵۸	میدان خراسان-خیابان خراسان-بعد از کوچه شهید عطاردی- پلاک ۸۰	۱۱۷۸۶۶۷۱۴
۷۳	۴		۳	۱۲۰۶	هادی تیناب	۵۵۸۹۴۷۲۱ و ۲۲	۱۲۱۴۷-۱۶	خیابان وحدت اسلامی بعد از بل ابوسعید روبروی خیابان طبرستان پلاک ۶۱۱	۱۱۹۱۸۹۵۷۱۵
۷۴	۱	۱۳	۱	۱۳۰۱	مریم عفتی سرخ آبادی	۳۳۳۵۳۴۱۲- ۳۳۳۵۳۴۲۲	۳۱۰۴۷-۰۱۹	میدان امام حسین- خیابان دماوند- خیابان منتظری- تقاطع صفا و منتظری (ایرانمهر)- پلاک ۱۱۴ طبقه اول	۱۷۱۴۷۸۳۸۷۵
۷۵	۲		۳	۱۳۰۳	احمد زجاجی	۷۷۴۸۹۴۲۴-۲۶	۳۱۴۷۹-۳	خیابان سی متری نیرو هوایی نبش خیابان شورا پلاک ۱۱۴ طبقه دوم	۱۷۴۹۶۱۳۱۸۸
۷۶	۳		۲	۱۳۰۴	ابراهیم رفیعی	۷۷۴۳۵۷۱۵- ۷۷۴۳۵۷۴۷	۳۱۴۱۷۰۰۱	خیابان پیروزی خیابان پنجم نیروی هوایی فلکه اول پلاک ۱۸	۱۷۳۸۹۷۳۱۱۵
۷۷	۱	۱۴	۱	۱۴۰۱	سمیه مرادی بیدهندی	۳۳۳۵۴۴۱۷- ۳۳۷۹۰۴۰۸	۲۸۸۰۱-۰۶۰	خیابان پیروزی - کندرو امام علی- نبش کوچه افشنه - پلاک ۱۰	۱۷۱۷۷۹۳۵۴۲
۷۸	۲		۲	۱۴۰۲	بهرز عبدالوند	۳۳۰۵۹۳۷۶	۲۹۱۴۱-۸۳	اتوبان محلاتی خ دهم فروردین خ لرستان خ بابایی ساختمان لرستان پ ۲	۱۷۶۷۸۹۵۹۴۲
۷۹	۳		۳	۱۴۰۳	علی چهارنظم	۳۳۱۰۷۹۹۳	۲۹۵۹۴-۳۲	پیروزی میدان ۱۳ آبان ضلع غربی میدان	۱۷۶۶۹۵۸۸۱۴
۸۰	۴		۵	۱۴۰۵	یاسر مهدی معقولی	۳۶۰۵۱۵۱۹	۲۹۷۸۱-۰۲۷	بلوار ابوذر- خ زمزم - خ علامه جنوبی - انتهای علامه پ ۲ واحد ۲	۱۷۷۸۹۸۳۹۷۵
۸۱	۵		۳	۱۴۰۶	بهنام دهقانپور افشار	۷۷۴۲۰۷۹۵	۲۹۵۱۳-۱۱	خ پیروزی-خ شهید افراسیابی-پایین تر از خ لادن غربی - پلاک ۴۷۲	۱۷۶۶۶۳۸۱۷۳
۸۲	۱		۳	۱۵۰۱	احمد موسی	۳۳۶۰۷۰۰۰	۴۲۸۴۵-۰۰۷	کیانشهر- بلوار امام رضا- پلاک ۲۰	۱۸۵۳۶۵۹۳۵۹

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۸۳	۲	۱۵	۴	۱۵۰۲	امین صفات	۹۳۳۴۶۷۲۸۹-۰۰۱	۰۰۰۳-۴۲۹۸۶	مشیریه ۳۰ متری صالحی نبش نهم شرقی ساختمان عرشیا پلاک ۱۵ واحد ۱	۱۸۵۴۹۷۷۵۵۳
۸۴	۳		۱	۱۵۰۴	علی یزدانی	۳-۳۶۰۵۰۹۱۱	۴۲۳۱۱-۱۰-۳	خیابان خاوران، روبروی شهرداری منطقه ۱۵، خیابان بلوچیان، کوچه یکم، پلاک ۲	۱۷۹۹۸۹۶۵۱۱
۸۵	۴		۵	۱۵۰۶	سید محمد حسینی	۳۶۰۵۱۷۹۸	۴۱۶۹۹-۱۹	سه را افسریه، بلوار قصر فیروزه، انتهای ۱۵ متری اول افسریه (اسلام آباد)، ک ش ولی الله سوری، پ ۵، ط همکف	۱۷۸۶۷۹۵۸۵۱
۸۶	۱	۱۶	۱	۱۶۰۲	محمد درویشی	۵۵۶۸۸۳۱۰	۱۶۹۹۴-۲	میدان بهمن، ابتدای بزرگراه نواب - کندروی یارجانی } جوادیه { - نبش کوچه گلپذیر پلاک ۱۶	۱۳۶۵۷۹۸۹۵۱
۸۷	۲		۵۰۳	۱۶۰۳	محسن محمدی	۵۵۱۸۵۹۳۴-۵	۱۶۷۲۴-۲۰	نازی آباد- خ شهید رجایی - بالاتر از میدان بهشت- نبش خ عراقی- پلاک ۲ ط اول	۱۸۱۵۸۹۷۹۶۷
۸۸	۳		۲	۱۶۰۴	محمد مهدی یدرنجی اقدام	۵۵۰۶۲۰۰۷	۱۶۷۸۶-۲۰	انتهای خط نازی آباد، شمال میدان بهمنیار طبقه فوقانی بانک شهر پلاک ۱	۱۸۱۱۶۱۴۴۹۷
۸۹	۴		۳	۱۶۰۶	اصغر واسع	۵۵۳۳۵۵۶۹	۱۷۳۸۵-۰۵۱-۰۰۲	خزانه بخارایی-فلکه اول- نبش ک شهید سوزنی- پ ۱- ط ۱	۱۸۳۴۷۹۵۵۳۵
۹۰	۱	۱۷	۳	۱۷۰۱	نادر نیکرام	۵۵۶۶۴۴۴۰-۵۵۶۶۲۹۳۹	۲۴۴۷۱-۲	خیابان قلعه مرغی ابتدای خیابان ابوذر ابتدای خیابان تشیع پلاک ۲۷ طبقه اول	۱۳۶۴۸۹۴۵۹۵
۹۱	۲		۱	۱۷۰۲	حمیدرضا عباسی	۶۶۶۰۲۴۰۰	۲۵۱۴۹-۰۱۴	بیست متری یافت آباد شرقی جنب مبل پایتخت ساختمان پارسیان پلاک ۱۱	۱۳۶۱۷۹۴۶۶۵
۹۲	۳		۲	۱۷۰۳	مجتبی قلانی	۵۵۱۴۹۳۴۸	۲۴۲۵۹-۰۵۸	خیابان ابوذر، نبش شهید اصغر نژاد - پ ۱۹.۱	۱۳۶۹۷۶۵۸۹۳
۹۳	۱		۳	۱۸۰۱	پرویز عنایتی اصل	۶۶۲۴۴۹۶۰	۵-۱۷۲-۴۳۳۷۰	چهارراه یافت آباد، بلوار معلم، بعد از میدان معلم، نرسیده به اداره گذرنامه، سه راه زندیه، پلاک ۱۰۶، واحد یک	۱۰۰۰۰۲۲۲۲۲

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۹۴	۲	۱۸	۲	۱۸۰۲	محمد احسان سالاری پور	۶۶۲۱۸۱۹۳	۴۳۹۴۱-۱۰۶-۳۳	شهرک ولیعصر، خ بهرامی، زیر پل بهاران، پ ۳۳۱	۱۳۷۳۷۵۵۹۴۵
۹۵	۳		۱	۱۸۰۳	علی طیبی	۴۰۶۶۰۳۱۸- ۴۰۶۶۰۳۱۲	۴۴۱۱۱-۰۱۲	چهارراه یافت آباد - بلوار معلم - میدان معلم - ابتدای خ تختی - ساختمان آکام - طبقه سوم - واحد پنج	۱۳۷۱۷۹۸۸۹۳
۹۶	۴		۵	۱۸۰۵	جابر نصیری	۶۶۲۷۸۳۱۰	۴۳۰۹۵-۰۱۲	بزرگراه فتح- بعد از پل کن- مقابل یگان عملیات ناجا- نبش کوچه شهید نواب صفوی- پلاک ۱۲۰	۱۳۷۸۶۳۶۳۹۸
۹۷	۱	۱۹	۳	۱۹۰۳	مهدی ضیاء بشرحق	۷۷-۵۵۸۸۳۵۷۶	۴۵۶۳۱-۱۶	خانی آباد نو خیابان میعاد شمالی کوچه صفری پلاک ۱۲	۱۸۹۶۸۵۸۵۹۹
۹۸	۲		۴	۱۹۰۴	مجتبی ادیب راد	۵۵۵۳۵۰۰۹	۴۵۵۴۹-۲	خانی آبادنو، خ میعاد جنوبی، بین کوچه ۶۶ و ۶۸، پ ۸۷	۱۸۹۱۷۳۳۵۸۴
۹۹	۱	۲۰	۲	۲۰۰۱	رضا پورزلفی	۵۵۹۷۰۱۰۰	۴۸۰۵۵۱۱۳	شهری خیابان فدائیان اسلام نرسیده به سه راه ورامین ساختمان پردیس واحد ۷	۱۸۴۸۹۱۵۳۷۵
۱۰۰	۲		۲	۲۰۰۲	اکبر حسن پور	۳۳۳۷۸۰۰۴-۶	۴۷۸۲۴-۱۳-۲	شهری میدان نماز بلوار امام حسین نبش کوچه امیرآبادی پلاک ۲	۱۸۴۶۶۱۳۶۶۷
۱۰۱	۳		۵	۲۰۰۳	امیر هوشنگ وارسته کاظمیان	۵۵۹۷۲۰۶۰	۴۸۴۳۲-۲۲-۱	شهری-میدان هادی ساعی - خ شهید آوینی جنب پل عابر پیاده پلاک ۶۶	۱۸۴۳۶۵۴۷۶۱
۱۰۲	۱	۲۱	۲	۲۱۰۱	علیرضا طاهری	۴۴۵۸۷۵۷۱	۲۱۱۱۱-۳۳	تهرانسر غربی - بلوار بهشتی - فاز ۴ - پلاک ۲۰۳	۱۳۸۸۹۸۳۸۳۹
۱۰۳	۲		۱	۲۱۰۲	محبوبه حسنی زنوزی	۴۴۵۹۲۳۰۳	۲۱۲۱۷-۰۰۲-۴۱	بلوار اصلی تهرانسر نبش خ ۲۲ ساختمان امیر پ ۸۱ ط ۲ واحد ۱۴	۱۳۸۸۶۱۴۱۹۶
۱۰۴	۳		۱	۲۱۰۳	مهدیه هادی نژاد	۴۴۵۶۴۹۸۱	۲۱۳۰۴-۴۱-۴	تهرانسر بلوار لاله پ ۲۷ ط اول شرقی روبروی بانک ملی جنب مهد کودک والا	۱۳۸۷۹۷۹۱۵۶

ردیف	تعداد دفتر در منطقه	منطقه	ناحیه	کد دفتر	نام و نام خانوادگی مسئول دفتر	شماره تماس دفتر	کد نوسازی	آدرس	کد پستی
۱۰۵	۱	۲۲	۴	۲۲۰۲	محمد مهدیزاده	۴۴۷۳۷۳۷۵	۳۴۸۹۵-۲۰	شهرک راه آهن بلوار کاج سروستان ۱۲ پلاک ۱۰	۱۴۹۴۹۷۴۷۴۴
۱۰۶	۲		۴	۲۲۰۳	نازلی مرادزاده	۴۴۷۳۳۸۳۱-۳۲	۹۲۳۷۱-۴۶	شهرک گلستان بلوار امیر کبیر نرسیده به بلوار هاشم زاده پ ۲۴۳	۱۴۹۴۹۱۳۵۶۶
۱۰۷	۳		۴	۲۲۰۴	حسین فولادی	۴۴۷۴۲۰۴۱-۳	۹۲۱۴۸۰۰۲	بزرگراه شهید خرازی شهرک شهید باقری خیابان بهارستان جنب پایانه اتوبوسرانی	۱۴۹۵۹۳۳۳۸۷
۱۰۸	۴		۱	۲۲۰۵	علیرضا شایسته خو	۴۴۱۵۳۶۲۲-۲۴	۹۲۳۲۲-۱۴	میدان المپیک، خیابان ۲۷، پلاک ۲۳، طبقه اول	۱۴۸۵۸۸۵۵۵۹۴

رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهندس مهدی چمران

سلام علیکم

احتراماً، پیرو نامه شماره ۱۶۰/۵۳۸۶ مورخ ۱۴۰۴/۰۳/۳۱ در خصوص «مصوبه اصلاحیه مصوبه بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) ابلاغی به شماره ۱۶۰/۴۲۴۴/۲۳۲۹۲ مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۱۲» باستحضار می‌رساند؛
موضوع مجدداً در جلسه مشترک کمیسیون برنامه و بودجه و کمیسیون شهرسازی و معماری بررسی و جمع‌بندی نهایی بشرح 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
معاون مصوبات اداره کل اداری و اجرایی و رئیس دفتر هیئت رئیسه شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای محمد باقری
دبیر کمیسیون معماری و شهرسازی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای مهدی عزیزی همدانی
جناب آقای حسین باقرنژاد- دبیر کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران

لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر به انضمام آیین نامه

ماده واحده

در اجرای تبصره دوم ذیل ماده واحده مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ و ماده پنجم مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال ۱۴۰۲» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۷۱/۲۵۹۵۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ مبنی بر «ارائه لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران در شش ماهه اول سال ۱۴۰۲» و همچنین فصل پنجم «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱-۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۳۰/۲۶۰۷۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳ به خصوص حکم ۱۰۵ در خصوص «ارائه خدمات غیرحضوری برخط و تحقق شهرداری غیرحضوری» و حکم ۱۱۹ در خصوص «بازنگری در ضوابط تأسیس و بازطراحی نقش و وظایف دفاتر خدمات الکترونیک شهر و ارائه لایحه آن به شورای اسلامی شهر تهران تا حداکثر هشت ماه پس از ابلاغ برنامه» و لایحه ارسالی از سوی شهرداری تهران در این خصوص طی نامه شماره ۵۷۵۲۴۰ مورخ ۱۴۰۳/۰۶/۰۳، بدینوسیله «آیین نامه راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» به شرح پیوست تصویب می گردد.

پیوست:

آیین نامه راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

ماده یکم (۱) - تعاریف:

- ۱-۱- **شهرداری:** منظور از شهرداری، شهرداری تهران است.
- ۲-۱- **کمیته راهبری:** کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر شورایی تخصصی است که وظیفه سیاست گذاری راهبردی، تصویب دستورالعمل ها و نظارت کلان بر عملکرد دفاتر را بر عهده دارد. تعیین، تعریف و اصلاح و تغییر مأموریت ها و فعالیت های دفاتر صرفاً با تصویب این کمیته قابل انجام است. بدیهی است که این کمیته موظف است همواره مطابق با راهبردهای شورای اسلامی شهر تهران و قواعد حاکم بر شهرداری و قوانین کشور اتخاذ تصمیم نماید.
- ۳-۱- **موافقت نامه اصولی:** اجازه نامه موقتی است که پس از تصویب کمیته راهبری برای متقاضی و برای دوره زمانی حداکثر شش (۶) ماه صادر می شود. متقاضی می بایست در این مهلت زمانی نسبت به تأمین ملزومات اولیه از قبیل راه اندازی دفتر مناسب، تأمین نیروی انسانی، آموزش های مورد نیاز و تجهیزات فنی (مطابق دستورالعمل مربوطه) اقدام نماید. مهلت زمانی مذکور تنها یکبار و برای مدت شش ماه قابل تمدید است. در صورت عدم تأمین ملزومات در مهلت اعلام شده، موافقت نامه فسخ و پرونده متقاضی مسدود خواهد شد.
- ۴-۱- **پروانه بهره برداری:** اجازه نامه ای موقت جهت ارائه خدمات دفاتر است که با موافقت کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ این آیین نامه و پس از طی الزامات دستورالعمل مربوطه برای متقاضی واجد شرایط به مدت سه (۳) سال صادر می گردد. بدیهی است برقراری دسترسی های لازم به سامانه ها و خدمات واگذار شده هم زمان با صدور پروانه بهره برداری یا تمدید آن برقرار می شود. شایان ذکر است پس از انقضای مدت مذکور و بررسی عملکرد با درخواست کتبی مسئول دفتر، در صورت احراز تداوم شرایط اولیه، در هر دوره پروانه بهره برداری حداکثر برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.
- ۵-۱- **متولی (سازمان فاوا):** منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری است که امور مربوط به ارائه خدمات توسط دفاتر را مدیریت و نظارت می نماید و دبیر کمیته راهبری هست.
- ۶-۱- **دفاتر/دفتر:** منظور از دفاتر/دفتر، دفاتر/دفتر خدمات الکترونیک شهر است. دفاتر/دفتر واحدهایی هستند که توسط اشخاص حقیقی به منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران و یا خدماتی که از خارج از مجموعه شهرداری احصا و واگذار می شود، بر اساس مقررات مربوطه و در چهارچوب این آیین نامه و مصوبات کمیته راهبری تمدید یا تأسیس می گردند یا پیش از این تأسیس شده اند که

به اختصار در این آیین نامه دفاتر/دفتر نامیده می شوند.

۷-۱- **متقاضی:** منظور از متقاضی، شخصی است حقیقی که تقاضای تمدید یا دریافت پروانه بهره برداری را دارد.

تبصره: هر شخص حقیقی مجاز به داشتن یک پروانه بهره برداری و تأسیس یک دفتر خدمات الکترونیک است.

۸-۱- **مسئول دفتر:** متقاضی ای که پس از طی فرآیندهای پیش بینی شده و اخذ پروانه بهره برداری، نسبت به تأسیس دفتر اقدام نموده است.

۹-۱- **کمیته های نظارتی و انضباطی:** کمیته های نظارتی و انضباطی تنها مرجع دارای صلاحیت در شهرداری تهران برای رسیدگی به تخلفات و شکایات از دفاتر یا تخلف دفاتر از این آیین نامه یا سایر قوانین و مقررات لازم الاجرا است که شامل دو کمیته اولیه و کمیته ثانویه است.

۱۰-۱- **کارگروه تخصصی:** متشکل از کارشناسان حوزه های خدمات ارائه شده در دفاتر هست که بنا بر صلاح دید کمیته های اولیه یا ثانویه نظارتی و انضباطی تشکیل شده و نظریه کارشناسی خود را پیرامون موضوعات ارجاعی برای طرح در کمیته نظارتی و انضباطی به دبیرخانه های کمیته های اولیه و ثانویه ارائه خواهند نمود. حضور مسئول دفتر مربوطه در کارگروه تخصصی الزامی است.

ماده دوم (۲) - راهبردها:

۱-۲- تسهیل و تسریع در ارائه خدمات: کاهش بروکراسی اداری و ارائه خدمات سریع و باکیفیت به شهروندان.

۲-۲- ساده سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی: کاهش تعداد مراحل و مدارک مورد نیاز برای انجام امور.

۳-۲- تسهیل دریافت خدمات شهرداری: فراهم آوردن امکان تسهیل و توزیع دسترسی در ارائه خدمات.

۴-۲- به کارگیری بخش خصوصی: استفاده از ظرفیت های بخش خصوصی در ارائه خدمات.

۵-۲- بهبود کیفیت ارائه خدمات: ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان.

۶-۲- تحقق اهداف شهر، شهرداری و شهروند هوشمند: توسعه و تسهیل خدمات دیجیتال و غیر حضوری، ارائه خدمات پشتیبان و در محل دفاتر به منظور تحقق شهرداری غیر حضوری.

۷-۲- افزایش شفافیت و سیستمی شدن فرایندها در شهرداری تهران با دسترسی مستقیم شهروندان؛

۸-۲- آموزش و آگاهی بخشی: برگزاری دوره های آموزشی و اطلاع رسانی به شهروندان در مورد استفاده از خدمات الکترونیک.

۹-۲- پاسخگویی و پشتیبانی: ارائه خدمات پشتیبانی و پاسخگویی به سؤالات و مشکلات شهروندان به صورت

برخط و تلفنی.

- ۲-۱۰- افزایش رضایت شهروندان: ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد شد.
- ۲-۱۱- ارتقای عدالت و وحدت رویه و کاهش اثر سلاقی و نظر افراد درباره تقاضاهای شهروندان.

ماده سوم (۳) - ارکان:

- ۳-۱- کمیته راهبری
- ۳-۲- کمیته نظارتی و انضباطی
- ۳-۳- متولی (سازمان فاوا)

ماده چهارم (۴) - ترکیب اعضای کمیته راهبری:

به منظور مدیریت فرایندها و امور دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران، «کمیته راهبری» مرکب از اعضای زیر تشکیل می‌شود:

- ۴-۱- شهردار تهران یا نماینده تام الاختیار ایشان (رئیس)
- ۴-۲- مدیرعامل سازمان فاوا (دبیر)
- ۴-۳- معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (عضو)
- ۴-۴- معاون شهرسازی و معماری (عضو)
- ۴-۵- یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر (عضو)
- ۴-۶- رئیس سازمان حراست شهرداری (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۷- دو نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران (ناظر بدون حق رأی)

تبصره یکم (۱): جلسات این کمیته با حضور حداقل سه نفر از اعضای دارای حق رأی و یک نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران رسمیت یافته و مصوبات این کمیته نیز حداقل با سه رأی موافق در حضور حداقل یک عضو شورای اسلامی شهر تهران به تصویب خواهد رسید.

تبصره دوم (۲): دستورالعمل نحوه انتخاب یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر (موضوع ۴-۵ این ماده) طی حداکثر یکماه توسط متولی تهیه و با امضای رئیس کمیته راهبری، ابلاغ گردد.

ماده پنجم (۵) - وظایف کمیته راهبری:

- ۵-۱- بررسی، تصویب و ابلاغ تمامی دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها و موارد مشابه مربوط به دفاتر.
- ۵-۲- تأیید "بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط دفاتر" ارائه شده از سوی شهرداری و ارسال

به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب مطابق قانون درآمد پایدار و هزینه شهرداری‌ها و دهیاری‌ها.

- ۳-۵- تصویب صدور موافقت‌نامه اصولی برای متقاضیان واجد شرایط.
 - ۴-۵- تصویب صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.
 - ۵-۵- اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر به صورت سالانه.
 - ۶-۵- هماهنگی تمامی واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با دفاتر.
 - ۷-۵- هماهنگی و تعامل با سایر نهادها، سازمان‌های حاکمیتی و دستگاه‌های اجرایی به منظور ارائه خدمات مرتبط به شهروندان از طریق دفاتر.
 - ۸-۵- اصلاح فرایندهای موجود با رویکرد قطع زنجیره ارتباط کارشناس و شهروند و ارجاع سیستماتیک پرونده‌ها و درخواست‌های مختلف در راستای ارتقای سلامت اداری با همکاری مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران.
 - ۹-۵- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر از طریق متولی (سازمان فاوا).
 - ۱۰-۵- تهیه گزارش سالانه جهت ارائه به شورای اسلامی شهر تهران.
- تبصره یکم (۱):** در راستای قانون تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مصوب ۱۴۰۱/۰۲/۰۵ مجلس، افزایش و کاهش تعداد دفاتر و نیز فاصله دفاتر از یکدیگر دارای محدودیت نمی‌باشد و شرایط اقتصادی بازار تعیین کننده تعداد متقاضیان مجوز بهره‌برداری و یا انصراف از فعالیت خواهد بود. متولی (سازمان فاوا) موظف به انجام فراخوان سالانه به منظور پیاده‌سازی نظام عادلانه واگذاری امتیاز دفاتر و برگزاری آزمون کتبی و مصاحبه تخصصی از طریق مراجع ذیصلاح می‌باشد.
- تبصره دوم (۲):** ارائه خدمات به صورت غیرحضوری (سیستمی) توسط شهرداری تهران، نافی ارائه آن خدمت در دفاتر نیست.

ماده ششم (۶) - نظام نظارتی و انضباطی دفاتر:

در صورت عدم رعایت هر یک از موازین این آیین‌نامه و قوانین و مقررات عمومی و جاری کشور توسط مسئول دفتر یا هر یک از کارکنان دفاتر، کمیته نظارتی و انضباطی دفاتر (مطابق ماده هفتم این آیین‌نامه) مرجع بررسی و رسیدگی به موضوع است که اختیار دارد اقدامات تنبیهی زیر را اعمال نماید:

- ۱-۶- اخطار کتبی
- ۲-۶- توبیخ کتبی
- ۳-۶- قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر از یک (۱)

ماه تا یک (۱) سال

- ۴-۶- قطع دائم هرگونه دسترسی کارکنان خاطی و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر
- ۵-۶- کاهش ده (۱۰) تا پنجاه (۵۰) درصدی سهم دفتر از تعرفه به مدت یک (۱) تا شش (۶) ماه (مبلغ کاسته شده از سهم دفاتر، صرفاً با نظر کمیته راهبری و در راستای توسعه خدمات غیرحضوری شهروندی هزینه خواهد شد.)
- ۶-۶- قطع موقت دسترسی مسئول یا کارکنان دفتر برای بخشی از خدمات قابل ارائه از یک (۱) تا سه (۳) ماه
- ۷-۶- قطع موقت تمام دسترسی های دفتر از سه (۳) تا شش (۶) ماه و ارجاع پرونده های جاری به دفاتر دیگر

- ۸-۶- لغو دائم پروانه بهره برداری دفتر و ارجاع پرونده های جاری به دفاتر دیگر
- ۹-۶- الزام به حضور در دوره بازآموزی/ آموزش تکمیلی
- ۱۰-۶- الزام به جبران مالی ضرر و زیان
- ۱۱-۶- امکان تشدید مجازات به علت تکرار تخلف
- تبصره:** دریافت یا تمدید پروانه بهره برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین نامه و آرای صادره توسط کمیته نظارتی و انضباطی است و متولی موظف است این موضوع را در پروانه بهره برداری قید نماید.

ماده هفتم (۷) - ترکیب کمیته نظارتی و انضباطی:

نظام نظارتی و انضباطی دفاتر مشتمل بر دو مرحله اولیه و ثانویه است. تمامی شکایات یا تخلفات ابتدا و در مرحله اول در کمیته اولیه (به شرح زیر) مورد بررسی قرار گرفته و رأی اولیه صادر می گردد. سپس در صورت اعتراض هر یک از طرفها (شامل شهروند، شهرداری، دفتر، کارکنان دفاتر) موضوع مجدداً در کمیته ثانویه نظارتی و انضباطی مورد رسیدگی قرار گرفته و آرای کمیته ثانویه لازم الاجرا و غیرقابل اعتراض است.

۱-۷- کمیته اولیه نظارتی و انضباطی:

- ۱-۱-۷- نماینده کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر (رئیس)
- ۲-۱-۷- نماینده متولی (سازمان فاوا) (دبیر)
- ۳-۱-۷- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو)
- ۴-۱-۷- نماینده معاونت شهرسازی و معماری (عضو)
- ۵-۱-۷- نماینده سازمان بازرسی شهرداری (عضو)
- ۶-۱-۷- نماینده سازمان حراست شهرداری (عضو)
- ۷-۱-۷- نماینده مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

تبصره یکم (۱): ضروری است نمایندگان معرفی شده در کمیته اولیه، حداقل در سطح معاون مدیرکل یا همتراز آن باشند.

تبصره دوم (۲): جلسات کمیته اولیه، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رای به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رای تصویب میگردد.

۷-۲- کمیته ثانویه نظارتی و انضباطی:

۷-۲-۱- نماینده شهردار تهران با حکم انتصاب از طرف شهردار تهران (رئیس)

۷-۲-۲- دبیر کمیته راهبری (دبیر)

۷-۲-۳- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

۷-۲-۴- رئیس سازمان حراست شهرداری (عضو)

۷-۲-۵- رئیس مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

۷-۲-۶- یکی از مدیران کل معاونت شهرسازی و معماری (عضو)

۷-۲-۷- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو) - (باید غیر از شهردار منطقه عضو کمیته اولیه باشد).

۷-۲-۸- یک نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران با معرفی کمیسیون برنامه و بودجه و جلب رأی موافق صحن (ناظر بدون حق رای)

تبصره سوم (۳): جلسات کمیته ثانویه، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رای به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رای و حضور عضو شورای اسلامی شهر تهران تصویب میگردد.

تبصره چهارم (۴): برای کلیه اعضای کمیته های اولیه و ثانویه، حکم عضویت توسط رئیس کمیته راهبری صادر می شود.

تبصره پنجم (۵): دبیر هر کمیته مکلف است، از مسئول دفتر ذینفع در موضوعات جلسه یا نماینده دفاتر خدمات الکترونیک شهر (موضوع ردیف ۴-۵ این آئین نامه) و واحد متولی خدمت موضوع بحث جلسه در شهرداری تهران دعوت به عمل آورد.

ماده هشتم (۸) - وظایف کمیته های نظارتی و انضباطی:

۸-۱- کمیته اولیه نظارتی و انضباطی

۸-۱-۱- رسیدگی به گزارش تخلفات و شکایات از دفاتر و صدور آرای انضباطی منطبق بر مقررات موجود.

۸-۱-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

- ۸-۱-۳- استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط نماینده واحد گزارش کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی.
- ۸-۱-۴- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل ها و تعهدات اخذ شده.
- ۸-۱-۵- جمع بندی و نتیجه گیری نظرات و آرای اعضای حاضر و انشا و صدور رأی.

۸-۲- کمیته ثانویه نظارتی و انضباطی

- ۸-۲-۱- رسیدگی به اعتراض آرای کمیته اولیه.
- ۸-۲-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.
- ۸-۲-۳- استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط رئیس کمیته نظارتی و انضباطی، نماینده واحد گزارش کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی در مورد آرای کمیته اولیه مورد اعتراض
- ۸-۲-۴- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل ها و تعهدات اخذ شده.
- ۸-۲-۵- جمع بندی و نتیجه گیری نظرات و آرای اعضای حاضر و انشا و صدور رأی قطعی و غیرقابل اعتراض در جلسه کمیته ثانویه.
- ۸-۲-۶- انعکاس تخلفات واحدهای ثالث یا بیرونی به مراجع ذیصلاح
- ۸-۲-۷- پیگیری و نظارت بر حسن اجرای آرا
- ۸-۲-۸- ارائه گزارش شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی به کمیته راهبری
- تبصره یکم (۱): آرای کمیته اولیه در خصوص اعمال موارد ۱-۶ و ۲-۶ (اخطار کتبی، توبیخ کتبی) قطعی بوده و در کمیته ثانویه قابل طرح مجدد نیست.
- تبصره دوم (۲): شهرداری موظف است حداکثر پس از گذشت ده (۱۰) روز از صدور رای، آرای صادره توسط کمیته های اولیه و ثانویه، مطابق با الزامات قانون شفافیت قوای سه گانه، دستگاه های اجرایی و سایر نهادها روی پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.

ماده نهم (۹) - متولی (سازمان فاوا):

شرح وظایف متولی (سازمان فاوا) به شرح ذیل است:

- ۹-۱- تهیه و پیشنهاد دستورالعمل ها و شیوه نامه های مورد نیاز به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ آن.

- ۲-۹- تهیه و پیشنهاد بهای خدمات قابل ارائه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به کمیته راهبری جهت تأیید و ارسال آن از طریق شهرداری به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.
- ۳-۹- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان به منظور ارائه به کمیته راهبری جهت اعطای پروانه بهره‌برداری.
- ۴-۹- بررسی شرایط احراز صلاحیت‌های فنی مسئولان، مدیران و کارکنان دفاتر و همچنین ارسال مستندات معرفی‌شدگان جهت بررسی صلاحیت‌های فردی به مراجع ذیصلاح با همکاری معاونت‌های تخصصی شهرداری تهران به منظور ایجاد دسترسی به سامانه‌ها.
- ۵-۹- ارزیابی و تطبیق ضوابط نسبت به کیفیت مکان معرفی شده جهت استقرار یا جابه‌جایی دفتر.
- ۶-۹- صدور موافقت‌نامه اصولی (پس از تصویب کمیته راهبری)
- ۷-۹- صدور پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط و یا تمدید پروانه بهره‌برداری پس از تصویب کمیته راهبری.
- ۸-۹- پیگیری صدور پروانه بهره‌برداری از طریق درگاه ملی مجوزها.
- ۹-۹- نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر در چارچوب این آیین نامه و دستورالعمل‌های مربوطه و ارائه گزارش به کمیته راهبری.
- ۱۰-۹- اخذ و جمع‌بندی گزارشات فنی و تخصصی از متولیان خدمت.
- ۱۱-۹- رسیدگی اولیه و تهیه مستندات موردنیاز در خصوص شکایات مرتبط با فعالیت دفاتر به منظور ارائه به کمیته‌های نظارتی و انضباطی.
- ۱۲-۹- رسیدگی به انتقادات و پیشنهادها در خصوص دفاتر و ارائه راهکار.
- ۱۳-۹- ابلاغ و اجرای کلیه آرای قطعی شده کمیته‌های اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی.
- ۱۴-۹- تهیه و تدوین نظام ارزیابی دفاتر بر اساس شاخص‌های عملکردی و ارائه آن به کمیته راهبری جهت تأیید.
- ۱۵-۹- انجام ارزیابی و پایش مستمر و دوره‌ای از نحوه فعالیت دفاتر و نظارت بر چگونگی فعالیت آن‌ها با همکاری سایر واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری و انتشار گزارش ارزیابی دفاتر روی پایگاه وبسایت (شفافیت شهرداری تهران).
- ۱۶-۹- شناسایی و ارائه پیشنهاد به کمیته راهبری در خصوص خدمات جدید قابل واگذاری به دفاتر و یا قابل حذف از وظایف دفاتر و اقدام لازم در این خصوص پس از تصویب کمیته راهبری.
- تبصره یکم (۱):** با توجه به ضرورت ارائه سالیانه لایحه بهای خدمات دفاتر به شورای اسلامی شهر، شهرداری موظف است خدمات جدید وگذار یا حذف شده را در لایحه منعکس نماید.
- ۱۷-۹- تهیه شرح فعالیت اجرایی برای هر یک از خدمات وگذار شده به دفاتر با همکاری و هماهنگی متولی خدمت و ابلاغ آن به دفاتر.

۹-۱۸- برنامه‌ریزی در تشکیل جلسات کمیته راهبری و تشکیل جلسات هم‌اندیشی هدفمند جهت استفاده از تجربیات و نظرات حوزه‌های تخصصی.

۹-۱۹- اطلاع‌رسانی به شهروندان در خصوص خدمات ارائه شده در دفاتر و ذکر فرایند انجام هر کار در راستای تکریم ارباب‌رجوع.

۹-۲۰- انتشار صورت‌جلسات کمیته راهبری جهت اطلاع عموم از طریق پایگاه (وب‌سایت) شفافیت شهرداری تهران مطابق با الزامات قانون شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها

۹-۲۱- رعایت اصول مدیریت تعارض منافع و مصوبه «مدیریت تعارض منابع در شورای اسلامی شهر تهران» به شماره 160/2486/20355 مورخ 1397/07/16 به نحوی که مسئولان دفاتر مانند مدیران و کارکنان دفاتر مانند کارکنان (مطابق تعریف ماده یکم مصوبه مذکور) لحاظ گردند.

۹-۲۲- تجمیع و ارسال گزارش فعالیت‌های اجرایی دفاتر هر شش (۶) ماه یک‌بار به کمیته راهبری.
تبصره دوم (۲): متولی موظف است طی حداکثر شش (۶) ماه از ابلاغ این مصوبه، تمامی خدماتی که شهرداری تهران به صورت مستقل در دفاتر ارائه می‌دهد را به صورت برخط در اختیار عموم شهروندان قرار دهد.

تبصره سوم (۳): متولی موظف است طی حداکثر شش (۶) ماه از ابلاغ این مصوبه، زیرساخت فناوریانه بخش‌های مرتبط با شهرداری را در تمامی خدمات بین دستگاهی، آماده بهره‌برداری نماید.

ماده دهم (۱۰) - دفاتر

دفاتر خدمات الکترونیک شهر که توسط اشخاص حقیقی به‌منظور ارائه بخشی از خدمات شهرداری تهران و یا خدماتی که از خارج از مجموعه شهرداری احصا و واگذار می‌شود، بر اساس مقررات مربوطه و در چهارچوب مصوبات کمیته راهبری تأسیس یا تمدید می‌گردند، ملزم به رعایت الزامات زیر هستند:

۱۰-۱- انجام وظایف محوله از سوی کمیته راهبری:

دفتر موظف است تمامی وظایفی را که به‌صورت سالانه توسط کمیته راهبری تعیین و توسط متولی ابلاغ می‌شود، به طور کامل اجرا نماید. این وظایف شامل ارائه خدمات مشخص شده، اجرای دستورالعمل‌هاست

۱۰-۲- ممنوعیت فعالیت‌های خارج از حدود تعیین شده:

دفاتر منحصراً مجاز به ارائه خدمات و انجام فعالیت‌هایی هستند که در قالب ابلاغیه‌های رسمی از سوی کمیته راهبری تعیین شده است. هرگونه فعالیت تجاری، خدماتی یا اداری خارج از چارچوب تعیین شده، ممنوع بوده و تخلف محسوب می‌گردد.

۱۰-۳- مسئولیت فردی مسئول دفتر:

مسئول هر دفتر، شخصاً مسئول حسن اجرای وظایف دفتر است و حق تفویض یا واگذاری هیچ‌یک از مسئولیت‌های خود به سایر اشخاص، اعم از حقیقی یا حقوقی، را ندارد.

۱۰-۴- تبعیت از آرای کمیته‌های نظارتی و انضباطی:

دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و آرای صادره توسط کمیته‌های نظارتی و انضباطی است. دفاتر موظف‌اند کلیه آرای صادره از کمیته‌های اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی را بدون قید و شرط پذیرفته و اجرا نمایند. در صورتی که کمیته راهبری احراز نماید دفتری تابع آرای کمیته‌های نظارتی و انضباطی نیست، می‌تواند پروانه بهره‌برداری را ابطال کرده و دفتر حق اعتراض به این تصمیم را نخواهد داشت. (شهرداری تهران موظف است این موضوع را در متن پروانه‌ها قید نماید).

۱۰-۵- رعایت تعرفه‌های مصوب و ابلاغی:

دفاتر مکلف‌اند در خصوص خدمات ارائه شده به شهروندان، منحصراً تعرفه‌های مصوب شورای اسلامی شهر تهران یا سایر مراجع قانونی ذی‌صلاح که توسط متولی به صورت رسمی و شفاف ابلاغ شده است را رعایت و دریافت نمایند. فهرست تعرفه‌ها باید در محل دفتر و در معرض دید مراجعین نصب گردد.

۱۰-۶- ممنوعیت دریافت وجوه خارج از تعرفه مصوب:

هرگونه دریافت وجه نقد یا غیرنقدی، تحت هر عنوان (از قبیل حق الزحمه مشاوره، کمک، هدیه، تسریع در خدمات، ثبت خارج از نوبت، پاداش و امثال آن) توسط مسئول یا هر یک از کارکنان دفاتر، مازاد بر تعرفه‌های رسمی مصوب و ابلاغی، مطلقاً ممنوع است و حسب مورد واجد مسئولیت کیفری و مدنی خواهد بود.

۱۰-۷- پرداخت هزینه‌های پشتیبانی و زیرساختی متولی:

به منظور تأمین بخشی از هزینه‌های پشتیبانی و زیرساختی متولی، مسئولان دفاتر موظف‌اند هفت (۷) درصد از درآمدهای ماهانه خود را تا دهم (۱۰) ماه بعد به حساب خزانه شهرداری تهران (که شماره حساب مربوطه را متولی رسماً به آنان اعلام می‌کند) واریز نمایند.

تبصره یکم (۱): مبلغ واریز شده ردیف ۷-۱۰ صد در صد تخصیص یافته برای متولی در نظر گرفته شده و عیناً توسط شهرداری تهران به متولی پرداخت می‌گردد.

تبصره دوم (۲): در صورت انصراف یکی از مسئولان دفاتر و ارائه درخواست ابطال پروانه خود به متولی، موضوع در کمیته راهبری مطرح و پس از تصویب ابطال پروانه، تا زمان برگزاری اولین آزمون فراگیر و حداکثر یک سال از تاریخ ابطال، دفتر با مسئولیت فرد واجد شرایط به پیشنهاد متولی و تایید

کمیته راهبری، امکان ادامه فعالیت خواهد داشت. بدیهی است پس از گذشت یکسال یا برگزاری آزمون، دفتر منحل می‌شود.

تبصره سوم (۳): در صورت فوت یا ازکارافتادگی فرد دارای پروانه بهره برداری، تا زمان برگزاری اولین آزمون فراگیر و حداکثر یک سال از تاریخ فوت یا ازکارافتادگی، دفتر با مسئولیت فرد واجد شرایط به پیشنهاد متولی و تأیید کمیته راهبری، امکان ادامه فعالیت خواهد داشت. بدیهی است پس از گذشت یکسال یا برگزاری آزمون، دفتر منحل می‌شود.

ماده یازدهم (۱۱) - دستورالعمل‌های مربوطه:

با رعایت قوانین تسهیل صدور مجوزهای کسب‌وکار، شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها و مصوبه مدیریت تعارض منافع، متولی (سازمان فاوا) موظف است با همکاری مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران و سایر واحدهای مرتبط، ظرف مدت حداکثر چهار (۴) ماه از تاریخ ابلاغ این آئین نامه نسبت به تدوین دستورالعمل‌های زیر اقدام نموده و آن را به تصویب کمیته راهبری برساند. شهرداری موظف است دستورالعمل‌های ملاک عمل را از طریق پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.

۱-۱۲ - دستورالعمل نحوه ارائه پروانه، تمدید و سلب امتیاز دفاتر: شامل فرایند ارائه پروانه، ضوابط

دفتر، ملزومات و نیروی انسانی لازم، تعیین صلاحیت‌های لازم، مفاد آزمون کتبی و مصاحبه‌های اختصاصی، شرایط تمدید، انصراف و سلب امتیاز، شرایط دریافت مجوزهای اولیه (موافقت‌نامه اصولی) و پروانه بهره‌برداری منطبق بر قانون تسهیل مجوزهای کسب‌وکار است. این دستورالعمل لازم است زمینه رفع انحصار در واگذاری دفاتر را فراهم نماید. متقاضیان تأسیس دفتر می‌بایست ضمن شرکت در فراخوان مذکور شرایط احراز صلاحیت به‌منظور دریافت موافقت‌نامه‌های اولیه و تأیید محل استقرار دفتر را دریافت نموده و سپس نسبت به تأسیس آن اقدام نمایند و متقاضیان انصراف از فعالیت موظف به رعایت شرایط انصراف هستند. برگزاری فراخوان ظرفیت پذیرش و شرایط اختصاصی آزمون و مصاحبه تخصصی با اعلام از طرف متولی و تأیید کمیته راهبری انجام می‌شود.

۲-۱۲ - دستورالعمل نظارتی و انضباطی: شامل تعیین تنبیهات متناسب با انواع تخلفات در دفاتر، تشریح

فرایند رسیدگی به شکایات و تخلفات در کمیته‌های اولیه و ثانویه، و تبیین ساختار و وظایف کارگروه تخصصی، نحوه ابلاغ آراء، مهلت قانونی برای اعتراض و سایر ضوابط اجرایی مرتبط در این دستورالعمل تصریح می‌گردد.

۳-۱۲ - سند نظام جامع ارزیابی عملکرد دفاتر: شامل شاخص‌های ارزیابی عملکرد دفاتر در حوزه‌های

فنی، مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تکریم ارباب‌رجوع و اداری، نحوه رصد، وزن دهی و امتیازدهی

شاخص‌ها مدل ارزیابی عملکرد و تأثیر ارزیابی بر دفاتر، اطلاعات کارنامه دفاتر می‌بایست حداقل شامل امتیازات کسب شده دفاتر از هر شاخص و جایگاه دفتر در مقایسه با سایر دفاتر، نقاط ضعف، قوت و راهکار بهبود عملکرد دفتر باشد.

تبصره یکم (۱): شهرداری تهران موظف به صورت سالانه نتایج ارزیابی دفاتر را از طریق پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.

۱۲-۴- سند جامع نظام آموزش کارکنان دفاتر: شامل آموزش و تعیین صلاحیت‌های لازم برای کارشناسان دفاتر.

۱۲-۵- دستورالعمل خدمات شهروندی: شامل خدمات قابل‌ارائه در دفاتر، فرایند شناسایی خدمات جدید و معرفی سامانه‌های قابل‌استفاده شهروندان در این زمینه.

۱۲-۶- دستورالعمل نحوه انتخاب یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر: موضوع ردیف ۴-۵ ماده پنجم (۵) این مصوبه.

تبصره دوم (۲): متولی (سازمان فاوا) موظف است دستورالعمل‌های فوق را در مدت زمان تعیین شده جهت تصویب به کمیته راهبری ارائه نموده و نتیجه را به کمیته راهبری و شورای اسلامی شهر تهران گزارش نماید. ضمناً بدیهی است تا زمان ابلاغ دستورالعمل‌های فوق، رویه جاری به قوت خود باقیست.

ماده دوازدهم (۱۲) - ابطال مصوبات مرتبط قبلی:

به‌موجب این مصوبه، مصوبات زیر ابطال می‌گردد:

۱،۱۲ تبصره ماده‌واحد مصوبه «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش

خصوصی» به شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵

۲،۱۲ «آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری

تهران» به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

۳،۱۲ «آیین‌نامه انضباطی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوب کمیته راهبری» به تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۲

و اصلاح شده در اردیبهشت ۱۳۹۳

۴،۱۲ مصوبه «نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱

مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ و اصلاحات بعدی

۵،۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر» تصویبی در یک‌صد و

سی و یکمین جلسه رسمی علنی شورای اسلامی شهر تهران (دوره سوم) به تاریخ

۱۳۸۷/۰۷/۰۹ ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره

۱۳۹۱/۰۸/۲۰ مورخ ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲

- ۶،۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۳۹۲/۱۰/۰۱ مورخ ۱۶۰/۱۸۲۵/۲۰۰۶۹ به شماره ۱۳۹۱/۰۸/۲۰ به تاریخ ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲
- ۷،۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ مورخ ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ به شماره ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ مورخ ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱
- ۸،۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ مورخ ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳۲ به شماره ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ مورخ ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹
- ۹،۱۲ مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیکی شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۳۹۶/۰۲/۰۳ مورخ ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ به شماره ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ مورخ ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹
- ۱۰،۱۲ مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ مورخ ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ به شماره ۱۳۹۶/۰۲/۰۳ مورخ ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶
- ۱۱،۱۲ تبصره ششم (۶) اصلاحی ماده چهارم (۴) مصوبه «اصلاحیه مصوبه بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران)» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۷۱/۲۵۹۵۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ و اصلاحیه بعدی آن
- ۱۲،۱۲ سایر مصوبات و مقررات متناقض این مصوبه

ماده سیزدهم (۱۳) – گزارش اجرای مصوبه به شورای اسلامی شهر:

شهرداری تهران موظف است نسبت به ارائه گزارش اجرای مصوبه هر شش (۶) ماه اقدام نماید.



تاریخ: 1404/04/31

شماره: 441421/10

پیوست: 1

بسم الله الرحمن الرحيم

جناب آقای مهندس چمران
رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: استرداد لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

سلام علیکم

با احترام، پیرو نامه شماره 575240 مورخ 1403/06/03 درخصوص لایحه «ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»، به استناد ماده 10 دستورالعمل نحوه اداره جلسات، رأی‌گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا موضوع ماده 25 آیین‌نامه داخلی شورای اسلامی شهر مصوب 1392/2/19 شورای عالی استان‌ها و با عنایت به موارد مطروحه در مذاکرات صحن شورای اسلامی تهران و جلسه مشترک کمیسیون‌های برنامه و بودجه و شهرسازی و معماری، به‌منظور بررسی جامع‌تر موضوع خواشمند است دستور فرمایید لایحه مذکور از دستور کار آن شورای محترم خارج و به شهرداری تهران مسترد گردد.

علیرضا زاکانی
مف

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

تاریخ: 1404/05/05

شماره: 7139/160

پیوست: 0

شماره:
تاریخ:
پیوست:



بسم الله الرحمن الرحيم

به: جناب آقای دکتر علیرضا زاکاتی
شهردار محترم تهران

موضوع: استرداد لایحه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

سلام علیکم؛

بازگشت به نامه شماره 10/441421 مورخ 1404/04/31 جنابعالی در خصوص درخواست استرداد لایحه شماره 10/575240 مورخ 1403/06/03 موضوع «ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» و در اجرای ماده دهم (10) دستورالعمل نحوه اداره جلسات، رأی گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا موضوع ماده (25) آیین نامه داخلی شورای اسلامی شهر مصوب 1392/2/19 شورای عالی استانها، بدینوسیله لایحه مزبور مسترد می گردد. / م

مهدی چمران

رئیس شورای اسلامی شهر تهران

- رونوشت: - روسای محترم کمیسیونهای اصلی شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار و خارج نمودن لایحه مذکور از دستور کار آن کمیسیونها .
- رئیس محترم کمیته تنقیح مصوبات جهت استحضار .
- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات (6/92).