



مشخصات لایحه

عنوان:

لایحه آیین نامه ساماندهی و راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

(مشمول بر دوازده ماده و بیست و شش تبصره)



مشخصات لایحه

خلاصه مشخصات لایحه:

- ۱- عنوان لایحه: آیین‌نامه ساماندهی و راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران
- ۲- حوزه پیشنهاددهنده: معاونت برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا (مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران) موضوع نامه شماره ۱۳۲۷۰۲۴ مورخ ۱۴۰۴/۱۱/۱۳
- ۳- الزام قانونی / اسناد فرادست/مصوبه شورای اسلامی شهر:
 - ماده پنجم (۵) مصوبه «بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل‌ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران) در سال ۱۴۰۲» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۷۱/۲۵۹۵۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲
 - احکام ۱۰۵ و ۱۱۹ مصوبه «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱-۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۳۰/۲۶۰۷۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳
- ۴- مفاد لایحه با قوانین و مقررات فرادست: □ مغایرت دارد ■ مغایرت ندارد



مشخصات لایحه

لایحه آیین نامه ساماندهی و راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران

مقدمه:

در اجرای ماده پنجم (۵) 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 و احکام ۱۰۵ و ۱۱۹ مصوبه «برنامه چهارم تحول و پیشرفت شهر تهران بر مبنای تحقق عدالت شهری ۱۴۰۱-۱۴۰۴» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۳۰۳۰/۲۶۰۷۰ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۳ و در راستای تسهیل و تسریع در ارائه خدمات، ساده سازی مراحل انجام کارهای اداری-خدماتی، تسهیل دریافت خدمات شهرداری، به کارگیری بخش خصوصی، بهبود کیفیت ارائه خدمات، تحقق اهداف شهر، شهرداری و شهروند هوشمند، افزایش شفافیت و سیستمی شدن فرایندها، آموزش و آگاهی بخشی، پاسخگویی و پشتیبانی، افزایش رضایت شهروندان و ارتقای عدالت و وحدت رویه، بدین وسیله «آیین نامه ساماندهی و راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» تصویب می گردد.

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.

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.

۴-۱- پروانه بهره برداری: اجازه نامه ای موقت جهت ارائه خدمات دفاتر است که با موافقت کمیته راهبری با توجه 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.

۵-۱- متولی: منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران (فاوا) 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، 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 دریافت پروانه بهره برداری را دارد.

۸-۱- مسئول دفتر: متقاضی ای که پس از طی فرایندهای پیش بینی شده و اخذ پروانه بهره برداری، نسبت به تأسیس یا تمدید 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.



مشخصات لایحه

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

ماده دوم (۲) - ارکان:

۱-۲- کمیته راهبری

۲-۲- کمیته نظارتی و انضباطی

۳-۲- متولی (سازمان فاوا)

ماده سوم (۳) - ترکیب اعضای کمیته راهبری:

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

۱-۳- شهردار تهران یا نماینده تام‌الاختیار ایشان (رئیس)

۲-۳- مدیرعامل سازمان فاوا (دبیر بدون حق رأی)

۳-۳- معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا

۴-۳- معاون شهرسازی و معماری

۵-۳- یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر

۶-۳- رئیس سازمان حراست شهرداری (ناظر بدون حق رأی)

۷-۳- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (ناظر بدون حق رأی)

۸-۳- 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 (موضوع‌بند ۳-۵ این ماده) طی حداکثر یک ماه توسط متولی تهیه و با امضای رئیس کمیته راهبری، ابلاغ گردد.

تبصره سوم (۳): برای کلیه اعضای کمیته راهبری، حکم عضویت توسط رئیس کمیته راهبری صادر می‌شود.

ماده چهارم (۴) - وظایف کمیته راهبری:

۱-۴- تعیین، تعریف و اصلاح و تغییر مأموریت‌ها و فعالیت‌های دفاتر مطابق با راهبردهای شورای اسلامی شهر تهران و قواعد حاکم بر شهرداری و قوانین کشور.

۲-۴- بررسی و تصویب تمامی دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها و موارد مشابه مربوط به دفاتر.



مشخصات لایحه

۳-۴- تأیید پیش‌نویس لوایح مربوط به بهای خدمات کارشناسی و فنی قابل‌ارائه توسط دفاتر جهت ارسال به شورای اسلامی شهر تهران.

۴-۴- تصویب صدور موافقت‌نامه اصولی برای متقاضیان واجد شرایط.

۵-۴- تصویب صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.

۶-۴- اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر به صورت سالانه.

۷-۴- هماهنگی تمامی واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با دفاتر.

۸-۴- هماهنگی و تعامل با سایر نهادها، سازمان‌های حاکمیتی و دستگاه‌های اجرایی به منظور ارائه خدمات مرتبط به شهروندان از طریق دفاتر.

۹-۴- اتخاذ تصمیم در خصوص 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.

۱۰-۴- نظارت بر چگونگی فعالیت دفاتر از طریق متولی (سازمان فاوا).

۱۱-۴- ارزیابی و تأیید گزارش سالانه تهیه‌شده توسط متولی جهت ارائه به شورای اسلامی شهر تهران.

ماده پنجم (۵) - 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 می‌گردد. 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 لازم‌الاجرا و غیرقابل‌اعتراض است.

۱-۵- اعضای کمیته اولیه نظارتی و انضباطی:

۱-۱-۵- نماینده کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر (رئیس)

۲-۱-۵- نماینده متولی (سازمان فاوا) (دبیر)

۳-۱-۵- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق

۴-۱-۵- نماینده معاونت شهرسازی و معماری

۵-۱-۵- نماینده سازمان بازرسی شهرداری

۶-۱-۵- نماینده سازمان حراست شهرداری

۷-۱-۵- نماینده مرکز حقوقی شهرداری

تبصره یکم (۱): ضروری است نمایندگان معرفی‌شده رسمی در کمیته اولیه، حداقل در سطح معاون مدیرکل/سازمان یا هم‌تراز آن باشند.



مشخصات لایحه

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

۵-۲-۲- اعضای کمیته ثانویه نظارتی و انضباطی:

۵-۲-۱- نماینده شهردار تهران با حکم انتصاب از طرف شهردار تهران (رئیس)

۵-۲-۲- مدیرعامل سازمان فاوا (دبیر)

۵-۲-۳- رئیس سازمان بازرسی شهرداری

۵-۲-۴- رئیس سازمان حراست شهرداری

۵-۲-۵- رئیس مرکز حقوقی شهرداری

۵-۲-۶- یکی از مدیران کل معاونت شهرسازی و معماری

۵-۲-۷- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق - (باید غیر از شهردار منطقه عضو کمیته اولیه باشد).

۵-۲-۸- یک نفر از اعضای شورای اسلامی شهر تهران با معرفی کمیسیون برنامه‌ریزی و جذب رأی موافق صحن (ناظر بدون حق رأی)

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

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

تبصره پنجم (۵): دبیر هر کمیته مکلف است، از مسئول دفتر ذینفع در موضوعات جلسه یا نماینده دفاتر خدمات الکترونیک شهر (موضوع ردیف ۳-۵ این آیین‌نامه) و واحد متولی خدمت موضوع بحث جلسه در شهرداری تهران دعوت به عمل آورد.

ماده ششم (۶) - وظایف کمیته‌های نظارتی و انضباطی:

۶-۱- کمیته اولیه نظارتی و انضباطی

۶-۱-۱- رسیدگی به گزارش تخلفات و شکایات از دفاتر و صدور آرای انضباطی منطبق بر مقررات موجود.

۶-۱-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۶-۱-۳- استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط نماینده واحد گزارش‌کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (متشکی‌عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی.

۶-۱-۴- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین‌نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل‌ها و تعهدات اخذشده.

۶-۱-۵- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری نظرات و آرای اعضای حاضر و انشا و صدور رأی.

۶-۱-۶- پیگیری و نظارت بر حسن صدور و اجرای آراء



مشخصات لایحه

۶-۲- کمیته ثانویه نظارتی و انضباطی

۶-۲-۱- رسیدگی به اعتراض آرای کمیته اولیه.

۶-۲-۲- در صورت لزوم ارجاع موضوعات مطروحه به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۶-۲-۳- 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

۶-۲-۴- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل ها و تعهدات اخذ شده.

۶-۲-۵- جمع بندی و نتیجه گیری نظرات و آرای اعضای حاضر و انشاء و صدور رأی قطعی و غیرقابل اعتراض در جلسه کمیته ثانویه.

۶-۲-۶- انعکاس تخلفات واحدهای ثالث یا بیرونی به مراجع ذیصلاح

۶-۲-۷- پیگیری و نظارت بر حسن اجرای آراء

۶-۲-۸- ارائه گزارش شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی به کمیته راهبری

تبصره یکم (۱): آرای کمیته اولیه در خصوص اعمال موارد ۱-۷ و ۲-۷ (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 رأی، آرای صادره توسط کمیته های اولیه و ثانویه را مطابق با الزامات قانون «شفافیت قوای سه گانه، دستگاه های اجرایی و سایر نهادها» مصوب سال ۱۴۰۳ در پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.

تبصره سوم (۳): آرای مرتبط با لغو امتیاز دفاتر می بایست توسط کمیته راهبری تأیید، تا لازم الاجرا گردد.

ماده هفتم (۷) - نظام نظارتی و انضباطی دفاتر:

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

۷-۱- اخطار کتبی

۷-۲- توبیخ کتبی

۷-۳- قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر از یک (۱) ماه تا یک (۱) سال

۷-۴- قطع دائم هرگونه دسترسی کارکنان خاطی و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر

۷-۵- 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).

۷-۶- قطع موقت دسترسی مسئول یا کارکنان دفتر برای بخشی از خدمات قابل ارائه از یک (۱) تا سه (۳) ماه



مشخصات لایحه

۷-۷- قطع موقت دسترسی‌های ثبت درخواست یا تشکیل پرونده در موضوع تخلف دفتر از ۲ هفته تا شش (۶) ماه و در صورت صلاحدید ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر

۷-۸- لغو دائم پروانه بهره‌برداری دفتر و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر

۷-۹- الزام به حضور در دوره بازآموزی/آموزش تکمیلی

۷-۱۰- الزام به جبران مالی ضرر و زیان

۷-۱۱- امکان تشدید مجازات به علت تکرار تخلف

تبصره: دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و آرای صادره توسط کمیته نظارتی و انضباطی است و متولی موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید نماید.

ماده هشتم (۸) - متولی (سازمان فاوا):

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

۸-۱- تهیه و پیشنهاد دستورالعمل‌ها، شیوه‌نامه‌ها، بخشنامه‌ها و موارد مشابه موردنیاز به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ آن.

۸-۲- تهیه و پیشنهاد بهای خدمات قابل ارائه در دفاتر خدمات الکترونیک شهر و لوایح مربوطه به کمیته راهبری جهت تأیید و ارسال آن از طریق شهرداری به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب.

۸-۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان به منظور ارائه به کمیته راهبری جهت موافقت اصولی.

۸-۴- بررسی شرایط احراز صلاحیت‌های فنی مسئولان، مدیران و کارکنان دفاتر و همچنین ارسال مستندات معرفی شدگان جهت بررسی صلاحیت‌های فردی به مراجع ذیصلاح با همکاری معاونت‌های تخصصی شهرداری تهران به منظور ایجاد دسترسی به سامانه‌ها.

۸-۵- ارزیابی و تطبیق ضوابط نسبت به کیفیت مکان معرفی شده جهت استقرار یا جابه‌جایی دفتر.

۸-۶- صدور موافقت‌نامه اصولی (پس از تصویب کمیته راهبری)

تبصره یکم (۱): متقاضی می‌بایست در مهلت حداکثر شش (۶) ماهه نسبت به تأمین ملزومات اولیه از قبیل راهاندازی دفتر مناسب، تأمین نیروی انسانی، آموزش‌های موردنیاز 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، موافقت‌نامه فسخ و پرونده متقاضی مسدود خواهد شد.

۸-۷- صدور پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط و یا تمدید پروانه بهره‌برداری پس از تصویب کمیته راهبری.

تبصره دوم (۲): بدیهی است برقراری دسترسی‌های لازم به سامانه‌ها و خدمات واگذار شده هم‌زمان با صدور پروانه بهره‌برداری یا تمدید آن برقرار می‌شود. شایان‌ذکر است پس از انقضای مهلت سه (۳) ساله و بررسی عملکرد با درخواست کتبی مسئول دفتر، در صورت احراز تداوم شرایط اولیه، در هر دوره پروانه بهره‌برداری حداکثر برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.

تبصره سوم (۳): هر شخص حقیقی مجاز به داشتن یک پروانه بهره‌برداری و تأسیس یک دفتر خدمات الکترونیک است.



مشخصات لایحه

- ۸-۸- پیگیری صدور پروانه بهره‌برداری از طریق درگاه ملی مجوزها.
- ۸-۹- نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر در چارچوب این آیین‌نامه و دستورالعمل‌های مربوطه و ارائه گزارش به کمیته راهبری.
- ۸-۱۰- اخذ و جمع‌بندی گزارشات فنی و تخصصی از صاحب خدمت.
- ۸-۱۱- رسیدگی اولیه و تهیه مستندات موردنیاز در خصوص شکایات مرتبط با فعالیت دفاتر به‌منظور ارائه به کمیته‌های نظارتی و انضباطی.
- ۸-۱۲- رسیدگی به انتقادات و پیشنهادهای در خصوص دفاتر و ارائه راهکار.
- ۸-۱۳- ابلاغ و اجرای کلیه آرای قطعی شده کمیته‌های اولیه و ثانویه نظارتی و انضباطی.
- ۸-۱۴- تهیه و تدوین نظام راهبری و ارزیابی دفاتر بر اساس شاخص‌های عملکردی و ارائه آن به کمیته راهبری جهت تأیید.
- ۸-۱۵- 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.
- ۸-۱۶- شناسایی و ارائه پیشنهاد به کمیته راهبری در خصوص خدمات جدید قابل‌واگذاری به دفاتر و یا قابل‌حذف از وظایف دفاتر و اقدام لازم در این خصوص پس از تصویب کمیته راهبری.
- تبصره چهارم (۴): با توجه به ضرورت ارائه سالیانه لایحه بهای خدمات دفاتر به شورای اسلامی شهر، شهرداری موظف است خدمات جدید واکذار یا حذف‌شده را در لایحه منعکس نماید.
- ۸-۱۷- تهیه شرح فعالیت اجرایی برای هر یک از خدمات واکذارشده به دفاتر با همکاری و هماهنگی متولی خدمت و ابلاغ آن به دفاتر.
- ۸-۱۸- برنامه‌ریزی در تشکیل جلسات کمیته راهبری و تشکیل جلسات هماهنگی هدفمند جهت استفاده از تجربیات و نظرات حوزه‌های تخصصی.
- ۸-۱۹- اطلاع‌رسانی مؤثر به شهروندان در خصوص خدمات ارائه‌شده در دفاتر و ذکر فرایند انجام هر کار در راستای تکریم ارباب‌رجوع.
- ۸-۲۰- انتشار صورت‌جلسات کمیته‌های راهبری و نظارتی جهت اطلاع عموم از طریق پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران مطابق با الزامات قانون «شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها».
- ۸-۲۱- رعایت اصول مدیریت تعارض منافع و مصوبه «مدیریت تعارض منافع در شورای اسلامی شهر تهران» به شماره ۱۶/۲۴۸۶/۳۵۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۷/۱۶ و اصلاحات بعدی آن به‌نحوی که مسئولان دفاتر مانند مدیران و کارکنان دفاتر مانند کارکنان (مطابق تعریف ماده یکم مصوبه مذکور) لحاظ گردند.
- ۸-۲۲- جمع و ارسال گزارش عملکرد کمیته‌ها و نیز فعالیت‌های اجرایی دفاتر به‌صورت شش (۶) ماهه و یک‌ساله به کمیته راهبری.
- تبصره پنجم (۵): متولی موظف است طی حداکثر شش (۶) ماه پس از ابلاغ این مصوبه، تمامی خدماتی که شهرداری تهران به‌صورت مستقل در دفاتر ارائه می‌دهد را به‌صورت برخط در اختیار عموم شهروندان قرار دهد.



مشخصات لایحه

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

تبصره هفتم (۷): در راستای قانون «تسهیل صدور مجوزهای کسب‌وکار» مصوب ۱۴۰۱/۰۲/۰۵ مجلس شورای اسلامی، افزایش و کاهش تعداد دفاتر و نیز فاصله دفاتر از یکدیگر دارای محدودیت نمی‌باشد و شرایط اقتصادی بازار تعیین‌کننده تعداد متقاضیان مجوز بهره‌برداری و یا انصراف از فعالیت خواهد بود. متولی (سازمان فاوا) موظف به انجام فراخوان سالانه به‌منظور پیاده‌سازی نظام عادلانه واگذاری امتیاز دفاتر و برگزاری آزمون کتبی و مصاحبه تخصصی از طریق مراجع ذیصلاح می‌باشد.

ماده نهم (۹) - 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:

۹-۱- 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 مشخص‌شده، اجرای دستورالعمل‌هاست.

۹-۲- ممنوعیت فعالیت‌های خارج از حدود تعیین‌شده:

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 تعیین‌شده، ممنوع بوده و تخلف محسوب می‌گردد.

۹-۳- 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.

۹-۴- تبعیت از آرای کمیته‌های نظارتی و انضباطی:

دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و نیز آرای صادره توسط کمیته نظارتی و انضباطی است و متولی، موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید نماید.

۹-۵- 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 به‌صورت رسمی و شفاف ابلاغ‌شده است را رعایت و دریافت نمایند. فهرست تعرفه‌ها باید در محل دفتر و در معرض دید مراجعین نصب گردد.

۹-۶- ممنوعیت دریافت وجوه خارج از تعرفه مصوب:

هرگونه دریافت وجه نقد یا غیرنقدی، تحت هر عنوان (از قبیل حق‌الزحمه مشاوره، کمک، هدیه، تسریع در خدمات، ثبت خارج‌ازنوبت، 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.



مشخصات لایحه

۷-۹- پرداخت هزینه‌های پشتیبانی و زیرساختی متولی:

به‌منظور تأمین بخشی از هزینه‌های پشتیبانی و زیرساختی متولی، مسئولان دفاتر موظفاند هفت (۷) در صد 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 ۷-۹، 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 تأیید کمیته راهبری، امکان ادامه فعالیت خواهد داشت. بدیهی است پس از گذشت یک سال یا برگزاری آزمون، دفتر منحل می‌شود.

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

تبصره چهارم (۴): پروانه بهره‌برداری غیرقابل انتقال است، مگر پس از تحقق همه اقدامات ذیل:

۱- داشتن حداقل ۶ سال سابقه فعالیت دفتر

۲- برگزاری آزمون سالیانه جهت ارائه مجوز پروانه بهره‌برداری و تأسیس انتقال دفاتر/دفتر (بدیهی است که تا پیش از برگزاری آزمون و کسب حدنصاب نمره قبولی، نقل و انتقال ممنوع است).

۳- ارائه توافق نامه محضری فی مابین انتقال دهنده و انتقال گیرنده.

۴- ثبت متقاضی جدید به عنوان کفیل دارنده پروانه.

۵- بدیهی است در صورت انتقال پروانه، سوابق انضباطی دفتر به قوت خود باقی است و مسئولیت تبعات آن به مدیر جدید دفتر منتقل خواهد شد. (هرچند مسئولیت مدیر دفتر قبلی هم در مراجع ذیصلاح به قوت خود باقی است).

۶- در صورت انتقال پروانه، انتقال دهنده، به مدت ۵ سال حق شرکت در آزمون یا تأسیس دفتر نخواهد داشت.

تبصره پنجم (۵): ارائه خدمات به صورت غیرحضوری (سیستمی) توسط شهرداری تهران، نافی ارائه آن خدمت در دفاتر نیست.

ماده دهم (۱۰) - دستورالعمل های مربوطه:

با رعایت قوانین تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار، شفافیت قوای سه گانه، دستگاه های 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 دستورالعمل های زیر و سایر دستورالعمل های لازم اقدام نموده و آن را به تصویب کمیته راهبری برساند. شهرداری موظف است دستورالعمل های ملاک عمل را از طریق پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.



مشخصات لایحه

۱۰-۱- دستورالعمل نحوه ارائه پروانه، تمدید و سلب امتیاز دفاتر: شامل فرایند ارائه پروانه بهره‌برداری، 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.

۱۰-۲- دستورالعمل نظارتی و انضباطی: شامل تعیین تنبیهات و مجازات‌ها متناسب با انواع تخلفات و جرائم 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. که می‌بایست جهت تأیید به شورای اسلامی شهر تهران ارائه گردد.

۱۰-۳- 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 و ... می‌بایست حداقل شامل امتیازات کسب‌شده 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 به صورت سالانه نتایج ارزیابی دفاتر را از طریق پایگاه (وب‌سایت) شفافیت شهرداری تهران به اطلاع عموم مردم برساند.

۱۰-۴- سند جامع نظام آموزش کارکنان دفاتر: شامل آموزش و تعیین صلاحیت‌های لازم برای کارشناسان دفاتر.

۱۰-۵- دستورالعمل خدمات شهروندی: شامل خدمات قابل‌ارائه در دفاتر، فرایند شناسایی خدمات جدید و معرفی سامانه‌های قابل‌استفاده شهروندان در این زمینه.

۱۰-۶- دستورالعمل نحوه انتخاب یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر: موضوع ردیف پنج (۵) ماده سه (۳) این مصوبه.

تبصره دوم (۲): تا زمان ابلاغ دستورالعمل‌های فوق، رویه جاری به قوت خود باقی است.

ماده یازدهم (۱۱) - ابطال مصوبات مرتبط قبلی:

به‌موجب این مصوبه، مصوبات زیر ابطال می‌گردد:

۱. تبصره ماده‌واحد مصوبه «لزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی» به شماره ۱۳۸۶/۰۹/۰۵ مورخ ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶

۲. «آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران» به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

۳. «آیین‌نامه انضباطی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوب کمیته راهبری» به تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۲ و اصلاح شده در اردیبهشت ۱۳۹۳



مشخصات لایحه

۴. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر» تصویبی در یک صد و سی و یکمین جلسه رسمی علنی عادی شورای اسلامی شهر تهران (دوره سوم) به تاریخ ۱۳۸۷/۰۷/۰۹ ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰ به شماره ۱۳۸۷/۰۷/۲۱
۵. م. صوبه «اصلاحیه م. صوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ به تاریخ ۱۳۹۲/۱۰/۰۱ مورخ ۱۶۰/۱۸۲۵/۲۰۰۶۹ به شماره ۱۳۹۱/۰۸/۲۰
۶. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶
۷. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶
۸. مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳
۹. م. صوبه «اصلاحیه م. صوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳
۱۰. 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
۱۱. سایر مصوبات و مقررات متناقض این مصوبه

ماده دوازدهم (۱۲) - گزارش اجرای مصوبه به شورای اسلامی شهر:

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



تاریخ: 1405/02/22

شماره: 162348/10

پیوست: 4

بسم الله الرحمن الرحيم

جناب آقای مهندس چمران
رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: ارسال لایحه آیین نامه ساماندهی و راهبري دفاتر خدمات الكترونيك
شهر تهران

سلام عليكم

با احترام، در اجرائي ماده پنجم (5) مصوبه «بهاي خدمات كارشناسي و فني قابل ارائه توسط مؤسسه فناوران شهر (دفاتر خدمات الكترونيك شهر تهران) در سال 1402» ابلاغي به شماره 160/3071/25950 مورخ 1401/12/22 و احكام (105) و (119) مصوبه «برنامه چهارم تحول و پيشرفت شهر تهران بر مبناي تحقق عدالت شهري 1401- 1404» ابلاغي به شماره 160/3030/26070 مورخ 1401/12/23، به پیوست، لایحه «آیین نامه ساماندهی و راهبري دفاتر خدمات الكترونيك شهر تهران» براي سير مراحل تصويب در شوراي اسلامي شهر تهران تقديم مي گردد.

علیرضا آگاهی
مف

رونوشت: جناب آقای باقری، معاون محترم برنامه ریزی، توسعه سرمایه انساني و امور شورا
جناب آقای صحرایی، مشاور و مدیر کل محترم حوزه شهردار تهران

تاریخ: 1405/02/26

شماره: 2297/160

پیوست: 0

شماره:
تاریخ:
پیوست:



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 آیین نامه ساماندهی و راهبري دفاتر خدمات الكترونيك شهر تهران

سلام عليكم؛

به پیوست تصویر نامه شماره 10/162348 مورخ 1405/02/22 جناب آقای دکتر علیرضا زاکانی شهردار محترم تهران در خصوص آیین نامه ساماندهی و راهبري دفاتر خدمات الكترونيك شهر تهران را ایفاد مي نماید.

لایحه مزبور به صورت عادي ارائه و به شماره 160/2153 مورخ 1405/02/23 در دبیرخانه شوراي اسلامي شهر تهران ثبت و اعلام وصول شده است. ضمن ارجاع لایحه مزبور به آن کمیسیون ها به عنوان کمیسیون مشترك سیاستگذار است وفق مقررات موضوعه و بندهای چهارم، پنجم و ششم ماده چهاردهم (14) آیین نامه اجرایی تشکیلات، انتخابات داخلی و امور مالی شوراهای اسلامي شهرها مصوب 1378/1/11 هیأت وزیران و ماده پازدهم (11) و سیزدهم (13) دستور العمل نحوه اداره جلسات، رأی گیری و بررسی پیشنهادهای اصل شده به شورا مصوب 1392/2/19 شوراي عالي استانها، گزارش مشترك آن کمیسیون ها دال بر تأیید یا رد عین لایحه و یا انجام اصلاحات در متن آن را تا تاریخ 1405/03/20 به دفتر هیأت رئیسه و مصوبات شوراي اسلامي شهر تهران ارسال فرمایید تا متعاقباً در دستور کار صحن علني شورا قرار گیرد. /م 92/6

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 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 مشترك و دفتر هیأت رئیسه و مصوبات .

- رئیس محترم امور پژوهش های شوراي اسلامي شهر تهران جهت استحضار و اعلام نظر کارشناسي .

رئیس محترم کمیته تلفیق مصوبات شوراي اسلامي شهر تهران جهت استحضار .

- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات جهت پی گیری (6/92).

جناب آقای مهندس چمران - رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

سلام علیکم

با احترام، با عنایت به موضوع "ارجاع لایحه آیین نامه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران" ، مبنی بر 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.

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

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

رونوشت: اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.

آیین نامه
«دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»

مرداد ۱۴۰۵

مقدمه

در اجرای بند ۹ ماده ۸۰ قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مصوب ۱۳۷۵/۰۳/۰۱ و اصلاحات بعدی و 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 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 غیرحضور برخط و تحقق شهرداری غیرحضور» 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 ذیل تصویب می گردد.

ماده یکم (۱) - تعاریف:

- ۱-۱ - **شهرداری:** منظور از شهرداری، شهرداری تهران است.
- ۱-۲ - **کمیته راهبری:** کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر که تنها سیاستگذار راهبردی دفاتر است و مرجع تصویب دستورالعملها و نظارت کلان بر عملکرد دفاتر را بر عهده دارد و هر گونه تغییر در مأموریتها و فعالیتهای دفاتر بدون تصویب این کمیته قابل انجام نیست.
- ۱-۳ - **موافقت نامه اصولی:** اجازه نامه موقتی است که پس از تصویب کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ و ۸ این آیین نامه برای متقاضی و برای دوره ی 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 و تجهیزات فنی (مطابق دستورالعمل مربوطه) اقدام نماید. مهلت زمانی مذکور غیرقابل تمدید است.
- ۱-۴ - **پروانه بهره برداری:** اجازه نامه ای غیرقابل انتقال است جهت ارائه خدمات به شهروندان در دفتر که با موافقت کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ آیین نامه برای متقاضی واجد شرایط به مدت دو (۲) سال صادر می گردد. بدیهی است برقراری دسترسی های لازم به سامانه ها و سرویس های واگذار شده و همزمان با صدور پروانه بهره برداری یا تمدید آن برقرار می شود. شایان ذکر است پس از انقضای مدت مذکور با درخواست کتبی

- مسئول دفتر، در صورت حفظ شرایط لازم، پروانه بهره‌برداری برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.
- ۱-۵- **متولی (سازمان فاوا):** منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری است که امور مربوط به ارائه خدمات توسط دفاتر را مدیریت و نظارت می‌نماید و دبیر کمیته راهبری است.
- ۱-۶- **مالک فرایند:** مطابق بند ۷ ماده ۱ مصوبه «ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران» (مصوب ۱۴/۰۸/۱۴۰۲ شورای اسلامی شهر تهران) مسئول بهره‌برداری یک فرآیند معین، به صورت کارآمد و اثربخش می‌باشد.
- ۱-۷- **دفاتر (دفتر):** منظور از دفاتر (دفتر)، دفاتر (دفتر) خدمات الکترونیک شهر است. دفاتر (دفتر) واحدهایی هستند که توسط **شخص حقیقی** به منظور 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 می‌گردند و به اختصار در این آیین‌نامه دفاتر (دفتر) نامیده می‌شوند.
- ۱-۸- **متقاضی:** منظور از متقاضی، شخصی حقیقی است که تقاضای دریافت پروانه بهره‌برداری برای تأسیس دفتر را دارد.
- ۱-۹- **مسئول دفتر:** متقاضی‌ای که پس از طی فرایندهای پیش‌بینی شده و اخذ پروانه بهره‌برداری، نسبت به تأسیس یا تمدید دفتر اقدام نموده است.
- ۱-۱۰- **کمیته انضباطی:** کمیته‌های انضباطی تنها مرجع دارای صلاحیت در شهرداری تهران برای رسیدگی به تخلفات و شکایات از دفاتر یا تخلف دفاتر از این آیین‌نامه یا سایر قوانین و مقررات لازم‌الاجرا است که شامل دو کمیته مقدماتی و کمیته عالی است.
- ۱-۱۱- **کارگروه تخصصی:** متشکل از کارشناس یا کارشناسان حوزه‌های خدمات ارائه شده در دفاتر است که بنا بر صلاحدید کمیته مقدماتی یا عالی کمیته انضباطی تشکیل شده و نظریه کارشناسی خود را پیرامون موضوعات ارجاعی برای طرح در کمیته انضباطی به کمیته‌های مقدماتی یا عالی ارائه خواهند نمود.

ماده دوم (۲)-راهبردها:

- ۲-۱- تسهیل و تسریع در ارائه خدمات: کاهش بروکراسی اداری و ارائه خدمات سریع و باکیفیت به شهروندان.
- ۲-۲- ساده‌سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی: کاهش تعداد مراحل و مدارک موردنیاز برای انجام امور.
- ۲-۳- تسهیل دریافت خدمات شهرداری: فراهم آوردن امکان تسهیل و توزیع دسترسی در ارائه خدمات.
- ۲-۴- به‌کارگیری بخش خصوصی: استفاده از ظرفیت‌های بخش خصوصی در ارائه خدمات.
- ۲-۵- بهبود کیفیت ارائه خدمات: ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان.
- ۲-۶- تحقق اهداف شهر، شهرداری و شهروند: توسعه و تسهیل خدمات دیجیتال و غیرحضوری، ارائه خدمات پشتیبان و در محل دفاتر به منظور تحقق شهرداری غیرحضوری.
- ۲-۷- افزایش شفافیت: ارائه اطلاعات دقیق و شفاف به شهروندان در مورد مراحل و هزینه‌های خدمات.
- 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 سؤالات و مشکلات شهروندان به صورت برخط و تلفنی.
- ۲-۱۰- افزایش رضایت شهروندان: ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهمیم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد شد.

ماده سوم (۳) - ارکان:

- ۳-۱- کمیته راهبری
- ۳-۲- کمیته‌های انضباطی
- ۳-۳- متولی (سازمان فلوا)

ماده چهارم (۴) - ترکیب اعضای کمیته راهبری:

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

- ۴-۱- شهردار تهران یا در غیاب ایشان، معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا به‌عنوان نماینده تام‌الاختیار ایشان (رئیس)
- ۴-۲- مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (دبیر)
- ۴-۳- یکی از معاونین شهردار تهران، به انتخاب شهردار (عضو)
- ۴-۴- یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۵- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۶- یک نفر از اعضای شورا به انتخاب شورای اسلامی شهر تهران (ناظر بدون حق رأی)

تبصره یکم (۱): دستورالعمل نحوه انتخاب یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر در کمیته راهبری (موضوع بند ۴-۴ این ماده) طی حداکثر یک ماه توسط متولی تهیه و با امضای رئیس کمیته راهبری، ابلاغ گردد.

تبصره دوم (۲): برای کلیه اعضای کمیته راهبری، حکم عضویت توسط رئیس کمیته راهبری صادر می‌شود.

تبصره سوم (۳): جلسات کمیته راهبری با حضور هر سه عضو دارای حق رأی رسمیت می‌یابد و تصمیمات آن با اکثریت آراء مصوب می‌گردد.

تبصره چهارم (۴): دبیرخانه کمیته راهبری مکلف است حداقل هر سه ماه یکبار، با ارسال دعوت‌نامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

ماده پنجم (۵) - وظایف کمیته راهبری:

- ۵-۱- بررسی و تصویب کلیه دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های مربوط به دفاتر.
- ۵-۲- تأیید پیش‌نویس لوایح مربوط به "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.
- ۵-۳- تصویب موافقت‌نامه اصولی، صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.
- ۵-۴- اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر به صورت سالانه.
- ۵-۵- هماهنگی کلیه واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با دفاتر.
- ۵-۶- هماهنگی و تعامل با سایر نهادها، سازمان‌های حاکمیتی و دستگاه‌های اجرایی به‌منظور ارائه خدمات مرتبط به شهروندان از طریق دفاتر.

۵-۷- اتخاذ تصمیم در خصوص صلاح 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.

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

۵-۹- ارزیابی و تأیید گزارش سالانه تهیه‌شده توسط متولی جهت ارائه به شورای اسلامی شهر تهران.

۵-۱۰- هماهنگی و توافق با نهادهای داخل/خارج از شهرداری جهت ارائه خدمات جدید در دفاتر به صورت خدمت

مستمر یا پروژه موقت

تبصره یکم (۱): اعطای هرگونه موافقتنامه اصولی یا پروانه بهره‌برداری جدید، جز از طریق فراخوان و برگزاری آزمون و مصاحبه تخصصی امکانپذیر نیست. ضمناً در صورتی که نتیجه ارزیابی یا آرای کمیته انضباطی منجر به عدم تمدید یا سلب امتیاز دفتر گردید، متولی (سازمان فاوا) مجاز به انجام فراخوان سالانه و برگزاری آزمون و مصاحبه تخصصی از طریق مراجع ذیصلاح می‌باشد. در صورت درخواست افزایش تعداد دفاتر در سطح شهر تهران نسبت به شرایط فعلی، ضروری است لایحه مربوطه به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب ارسال گردد.

تبصره دوم (۲): شهرداری مکلف است تمهیدات لازم را جهت صدور مجوز از طریق درگاه ملی مجوزها پیش‌بینی نماید.

تبصره سوم (۳): متولی (سازمان فاوا) مکلف است به منظور الکترونیکی کردن خدمات واکذار 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 غیرحضوری کردن خدمات به شورای "مدیریت فرآیندها و خدمات" (برابر مصوبه ۱۶۰/۳۱۶۶/۱۷۱۷۱ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۲۲) ارجاع شوند.

ماده ششم (۶) - ترکیب اعضای کمیته‌های انضباطی:

ارکان نظام انضباطی رسیدگی به تخلفات دفاتر مشتمل بر دو کمیته مقدماتی به‌عنوان مرجع بررسی و رسیدگی به تخلفات دفاتر و کمیته عالی به‌عنوان مرجع رسیدگی به اعتراضات نسبت به آرای صادره از کمیته مقدماتی با اعضای ذیل است:

۶-۱- کمیته مقدماتی انضباطی:

۶-۱-۱- نماینده کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر (رئیس)

۶-۱-۲- نماینده متولی (سازمان فاوا) (دبیر)

۶-۱-۳- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو)

۶-۱-۴- نماینده منتخب شهردار تهران در بند ۳-۴ ماده چهارم (عضو)

۶-۱-۵- نماینده سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

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

۶-۱-۷- نماینده مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

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

آن باشند.

تبصره دوم (۲): جلسات کمیته مقدماتی، با حضور اکثریت اعضا به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رأی تصویب می‌گردد.

تبصره سوم (۳): دبیرخانه کمیته انضباطی مقدماتی مکلف است حداقل هر دو ماه یکبار، با ارسال دعوتنامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

۲-۶- کمیته عالی انضباطی:

۱-۲-۶- نماینده شهردار تهران با حکم انتصاب از طرف شهردار تهران (رئیس)

۲-۲-۶- دبیر کمیته راهبری (دبیر)

۳-۲-۶- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

۴-۲-۶- رئیس سازمان حراست شهرداری (عضو)

۵-۲-۶- رئیس مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

۶-۲-۶- یکی از مدیران کل شهرداری تهران با انتخاب شهردار تهران (عضو)

۷-۲-۶- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو - باید غیر از شهردار منطقه عضو کمیته مقدماتی باشد).

تبصره سوم (۳): جلسات کمیته عالی، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رأی به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رأی تصویب می‌گردد.

تبصره چهارم (۴): برای کلیه اعضای کمیته‌های مقدماتی و عالی انضباطی حکم عضویت توسط رئیس کمیته راهبری صادر می‌شود.

تبصره پنجم (۵): دبیر هر کمیته می‌تواند از مسئول دفتر خاطی و مالک فرآیند به فراخور موضوع بحث جلسه دعوت به عمل آورد.

تبصره ششم (۶): مهلت اعتراض دفاتر به آرای کمیته مقدماتی انضباطی حداکثر دو هفته پس از ابلاغ رأی خواهد بود. اعتراض برای آرای موضوع بندهای ۱-۹ تا ۵-۹ ماده نهم (۹) این مصوبه مسموع نخواهد بود.

تبصره هفتم (۷): دبیرخانه کمیته انضباطی عالی مکلف است حداقل هر چهار ماه یکبار، با ارسال دعوتنامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

ماده هفتم (۷) - وظایف کمیته‌های انضباطی:

۱-۷- کمیته مقدماتی انضباطی

۱-۷-۱- بررسی گزارش‌های و تخلفات و شکایات ارسالی از طریق دفاتر، مالک فرایند، متولی یا نهادهای نظارتی شهرداری تهران.

۷-۱-۲- رسیدگی به گزارش تخلفات و شکایات از دفاتر و صدور آرای انضباطی منطبق بر مقررات انضباطی موجود.
۷-۱-۳- در صورت لزوم، ارجاع موضوعات تخلفاتی مطرح در کمیته مقدماتی به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۷-۱-۴- در صورت لزوم 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.
۷-۱-۵- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل ها و تعهدات اخذ شده.

۷-۱-۶- نظارت بر حسن اجرای آرای این کمیته بر عهده «دبیرخانه کمیته مقدماتی انضباطی» است.

۷-۲- کمیته عالی انضباطی

۷-۲-۱- رسیدگی و صدور رأی در صورت اعتراض و تجدیدنظرخواهی آرای کمیته مقدماتی به جز آرای موضوع بندهای ۱-۹ تا ۵-۹ ماده نهم (۹) این مصوبه.

۷-۲-۲- تعیین تناسب اقدامات تنبیهی موضوع ماده نهم (۹) این مصوبه با انواع تخلفات و جرائم در دفاتر.
۷-۲-۳- در صورت لزوم ارجاع موضوعات تخلفاتی مطرح در کمیته عالی به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۷-۲-۴- در صورت لزوم، استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط رئیس کمیته مقدماتی انضباطی، نماینده واحد گزارش کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی در مورد آرای مقدماتی مورد اعتراض.
۷-۲-۵- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل اجرایی و انضباطی و تعهدات اخذ شده.

۷-۲-۶- جمع بندی و نتیجه گیری نظرات و آرای اعضا حاضر و انشای و صدور رأی قطعی در جلسه کمیته عالی.

۷-۲-۷- انعکاس تخلفات واحدهای ثالث یا بیرونی به مراجع ذیصلاح.

۷-۲-۸- ارائه گزارش شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی به کمیته راهبری.

۷-۲-۹- نظارت بر حسن اجرای آرای این کمیته بر عهده «دبیرخانه کمیته عالی انضباطی» است.

ماده هشتم (۸) - متولی (سازمان فاوا):

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

- ۸-۱- تهیه و پیشنهاد دستورالعمل ها و شیوه نامه های مورد نیاز به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ آن.
- ۸-۲- تهیه و پیشنهاد تعرفه های 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.
- ۸-۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان به منظور ارائه به کمیته راهبری جهت اعطای موافقت نامه اصولی و یا پروانه بهره برداری بر اساس دستورالعمل موضوع ماده ۱۱.
- ۸-۴- بررسی شرایط احراز صلاحیت های فنی مدیران فنی و کارکنان دفاتر و همچنین ارسال مستندات

- معرفی‌شدگان جهت بررسی صلاحیت‌های فردی به مراجع ذی‌صلاح، به‌منظور ایجاد دسترسی به سامانه‌ها.
- ۸-۵- ارزیابی و تطبیق ضوابط نسبت به مکان معرفی شده جهت استقرار یا جابه‌جایی دفتر.
- ۸-۶- صدور موافقت‌نامه اصولی (پس از تصویب کمیته راهبری)
- ۸-۷- پیگیری اتصال فرایند صدور پروانه بهره‌برداری به درگاه ملی مجوزها.
- ۸-۸- صدور پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط و یا تمدید پروانه بهره‌برداری با موافقت کمیته راهبری.
- ۸-۹- رسیدگی اولیه و تهیه مستندات موردنیاز در خصوص شکایات مرتبط با فعالیت دفاتر به‌منظور ارائه به کمیته انضباطی.
- ۸-۱۰- رسیدگی به انتقادات و پیشنهادات در خصوص دفاتر و ارائه راهکار.
- ۸-۱۱- ابلاغ و اجرای کلیه آرای کمیته انضباطی **مقدماتی و عالی**.
- ۸-۱۲- همکاری با مرکز تحول و نوسازی اداری جهت شناسایی خدمات جدید قابل‌واگذاری به دفاتر و راه‌اندازی این خدمات پس از اخذ تأییدیه از کمیته راهبری.
- ۸-۱۳- همکاری با مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران در موضوع تهیه شرح فعالیت اجرایی برای هر یک از سرویس‌های واگذار شده به دفاتر با هماهنگی مالکان فرایندها و ابلاغ آن به دفاتر.
- ۸-۱۴- برنامه‌ریزی در تشکیل جلسات کمیته راهبری و تشکیل جلسات هم‌اندیشی هدفمند جهت استفاده از تجربیات و نظرات حوزه‌های تخصصی.
- ۸-۱۵- اطلاع‌رسانی مؤثر به شهروندان در خصوص خدمات ارائه‌شده در دفاتر و ذکر فرایند انجام هر کار در راستای تکریم ارباب‌رجوع.
- ۸-۱۶- انتشار عمومی صورت‌جلسات کمیته‌های راهبری و انضباطی در سامانه شفافیت وفق قانون.
- ۸-۱۷- رعایت اصول مدیریت تعارض منافع و مصوبه «مدیریت تعارض منافع در شورای اسلامی شهر تهران» به شماره ۲۰۳۵۵/۲۴۸۶/۱۶۰ مورخ ۱۶/۰۷/۱۳۹۷ و اصلاحات بعدی آن به‌نحوی که مسئولان دفاتر مانند مدیران و کارکنان دفاتر مانند کارکنان (مطابق تعریف ماده یکم مصوبه مذکور) لحاظ گردند.
- ۸-۱۸- شهروندسپاری خدماتی که توسط دفاتر ارائه می‌گردند، به‌صورت برخط به عموم شهروندان ظرف مدت دو سال.
- ۸-۱۹- تهیه و تدوین شاخص‌های ارزیابی دفاتر و ارائه آن به کمیته راهبری جهت تأیید (مطابق ردیف ۲-۱۱ ماده یازدهم)
- ۸-۲۰- نظارت و پایش مستمر عملکرد دفاتر از طریق کمیته‌ای متشکل از نماینده متولی به‌عنوان رئیس کمیته (سازمان فاوا)، نمایندگان مالکان فرایندها، نماینده سازمان بازرسی شهرداری، نماینده سازمان حراست شهرداری و در صورت نیاز نمایندگان سایر واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری و همچنین جمع‌بندی گزارش‌های فنی و تخصصی نظارتی و ارائه گزارش نهایی **حسب موضوع** به کمیته راهبری و **کمیته مقدماتی انضباطی**.
- ۸-۲۱- تهیه سالانه کارنامه عملکردی دفاتر بر اساس گزارش نظارتی بند ۲۱-۸ و تعیین امتیاز نهایی هر دفتر و ارسال این کارنامه به کمیته راهبری (در صورتی که دفتر موفق به کسب حدنصاب امتیاز (مطابق بند ۲-۱۱ ماده یازدهم) نگردد، پروانه فعالیت آن تمدید نخواهد شد).
- ۸-۲۲- جمع‌بندی و ارسال گزارش عملکرد کمیته‌ها و نیز فعالیت‌های اجرایی دفاتر به‌صورت شش (۶) ماهه و یک‌ساله به کمیته راهبری.
- ۸-۲۳- **برگزاری فراخوان واگذاری دفاتر جدید**.

تبصره یکم (۱): متولی موظف است طی حداکثر شش (۶) ماه پس از ابلاغ این مصوبه، زیرساخت فناوریانه بخش‌های مرتبط با شهرداری را در تمامی خدمات بین دستگاهی، آماده بهره‌برداری نماید و به منظور تحقق شهرداری غیرحضور و برای ثبت برخط درخواست‌ها، استعلامات و اظهارات شهروندان، پیگیری الکترونیکی مراحل رسیدگی و اطلاع‌رسانی وضعیت پرونده‌ها، امکان ارزیابی و نظرسنجی مستمر از شهروندان درباره کیفیت خدمات ارائه‌شده و ایجاد ارتباط نظام‌مند بین شهروندان و دفاتر خدمات الکترونیک یا واحدهای مربوطه، بستر فناوریانه را طراحی و پیاده‌سازی نماید.

تبصره دوم (۲): متولی موظف به برقراری دسترسی‌های لازم برای دفاتر به سامانه‌ها و خدمات واگذارشده هم‌زمان با صدور پروانه بهره‌برداری یا تمدید آن است. شایان‌ذکر است پس از انقضای مهلت دو (۲) ساله و بررسی عملکرد با درخواست کتبی مسئول دفتر، در صورت احراز تداوم شرایط اولیه، در هر دوره پروانه بهره‌برداری حداکثر برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.

ماده نهم (۹) - نظام انضباطی دفاتر

تخلفات ناشی از عدم رعایت هر یک از موازین این آیین‌نامه و قوانین و مقررات عمومی و جاری کشور توسط هر یک از کارکنان دفاتر، مطابق ضوابط مندرج در آیین‌نامه انضباطی حسب مورد در کمیته مقدماتی یا عالی انضباطی مورد رسیدگی قرار گرفته و به تخلف مدیر دفتر یا هریک از کارکنان دفتر رسیدگی شده و حکم صادر می‌گردد.

تبصره (۱): سطوح اقدامات تنبیهی قابل اعمال پیرامون تخلفات فوق به شرح ذیل می‌باشند:

- ۹-۱ - اخطار کتبی.
- ۹-۲ - توبیخ کتبی.
- ۹-۳ - قطع موقت دسترسی دفتر برای ثبت تقاضای جدید در بخشی از خدمات قابل‌ارائه تا ۱ ماه.
- ۹-۴ - قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر تا ۱ ماه.
- ۹-۵ - الزام به دوره بازآموزی / آموزش تکمیلی.
- ۹-۶ - قطع موقت دسترسی دفتر برای ثبت تقاضای جدید در بخشی از خدمات قابل‌ارائه بیش از ۱ ماه.
- ۹-۷ - قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر بیش از ۱ ماه.
- ۹-۸ - قطع دائم هرگونه همکاری و اشتغال کارکنان خاطی.
- ۹-۹ - کاهش ۱۰ تا ۵۰ درصدی حق‌السهم دفتر از تعرفه به مدت ۱ تا ۶ ماه.
- ۹-۱۰ - قطع موقت تمام دسترسی‌ها از ۳ تا ۶ ماه و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر.
- ۹-۱۱ - لغو دائم پروانه بهره‌برداری دفتر و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر.
- ۹-۱۲ - الزام به جبران مالی ضرر و زیان از طریق ارسال به مراجع قضایی.
- ۹-۱۳ - تشدید تنبیه به علت تکرار تخلف.

تبصره (۲): جزئیات موارد انضباطی شامل تعیین انواع تخلفات دفاتر و تنبیهات متناسب با آن، فرایند رسیدگی به تخلفات در کمیته مقدماتی و عالی توسط متولی تهیه و ظرف یک هفته به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ به دفاتر خدمات الکترونیک ارسال شود.

تبصره (۳): دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و آرای صادره توسط کمیته‌های انضباطی است و متولی موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید و تعهد محضری از مسئول دفتر دریافت نماید.

ماده دهم (۱۰) - دفاتر

وظایف دفاتر از سوی کمیته راهبری به صورت سالانه تعیین می‌گردد و توسط متولی به دفاتر ابلاغ می‌شوند. هر دفتر موظف به ارائه تمامی خدمات ابلاغی کمیته راهبری است و مجاز به فعالیت‌های دیگری در دفتر نمی‌باشد. مسئول دفتر حق واگذاری و تفویض اختیار هیچ یک از مسئولیت‌های خود را به غیر ندارد. دفاتر تابع آرای کمیته انضباطی هستند. دفاتر موظف به اخذ تعرفه سرویس‌های ارائه شده به شهروندان مطابق با ابلاغیه‌های کمیته راهبری به دفاتر بر اساس تعرفه‌های مصوب شورای اسلامی شهر تهران هستند. هیچ یک از عوامل دفتر حق مطالبه هزینه‌ای خارج از تعرفه‌های مصوب و ابلاغی از طرف متولی را از مراجعین ندارند.

در راستای تحقق شهرداری غیرحضور؛ ارائه خدمات شهرداری در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به صورت حضوری، نافعی غیرحضوری شدن و برخط شدن و هوشمندسازی خدمات شهرداری نیست و شهرداری مکلف است بستر ارائه کلیه خدمات به صورت برخط را ایجاد نماید.

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، بر اساس مقررات مربوطه و در چهارچوب مصوبات کمیته راهبری تأسیس یا تمدید می‌گردند، ملزم به رعایت الزامات زیر هستند:

۱-۱۰ انجام وظایف محوله از سوی کمیته راهبری:

دفتر موظف است تمامی وظایفی را که به صورت سالانه توسط کمیته راهبری تعیین و توسط متولی ابلاغ می‌شود، به طور کامل اجرا نماید. این وظایف شامل ارائه خدمات مشخص شده، اجرای دستورالعمل‌هاست. دفاتر موظف به ارائه کلیه سرویس‌ها و خدماتی که از سمت شهرداری به آن‌ها واگذار می‌شود به مراجعین هستند و هیچ یک از دفاتر نمی‌توانند در ارائه سرویس‌ها به صورت گزینشی عمل نمایند. هم چنین دفاتر نمی‌توانند خدمتی خارج از آنچه از طرف شهرداری با تأیید کمیته راهبری به آن‌ها ابلاغ می‌شود ارائه دهند.

۲-۱۰ 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 و با هر عنوانی، ممنوع بوده و تخلف محسوب می‌گردد.

۳-۱۰ مسئولیت فردی مسئول دفتر:

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

۴-۱۰ تبعیت از آرای کمیته‌های انضباطی:

دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و نیز آرای صادره توسط کمیته‌های انضباطی است و متولی، موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید نماید.

۵-۱۰ رعایت تعرفه‌های مصوب و ابلاغی:

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

۶-۱۰ ممنوعیت دریافت وجوه خارج از تعرفه مصوب:

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

۷-۱۰ 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 فراخوان و حداکثر یک سال از تاریخ ابطال، دفتر با مسئولیت فرد واجد شرایط به پیشنهاد متولی و تأیید کمیته راهبری، امکان ادامه فعالیت خواهد داشت. بدیهی است پس از گذشت یک سال یا برگزاری آزمون، دفتر منحل می‌شود.

تبصره سوم (۳): در صورت فوت یا ازکارافتادگی فرد دارای پروانه بهره‌برداری، تا زمان برگزاری اولین فراخوان 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 یک سال یا برگزاری فراخوان، دفتر منحل می‌شود.

تبصره چهارم (۴): هر شخص حقیقی مجاز به داشتن یک پروانه بهره‌برداری است و نمی‌تواند در بیش از یک دفتر مسئولیت داشته باشد.

ماده یازدهم (۱۱) - دستورالعمل‌های مربوطه:

با رعایت قوانین تسهیل مجوزهای کسب و کار، شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها و مصوبه مدیریت تعارض منافع، متولی (سازمان فاوا) موظف است ظرف مدت حداکثر شش (۶) ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه نسبت به تدوین دستورالعمل‌های زیر اقدام نموده و آن را به تصویب کمیته راهبری برساند.

۱۱.۱ دستورالعمل نحوه صدور مجوز، تمدید و سلب امتیاز دفاتر: شامل فرایند صدور مجوز، ضوابط دفتر،

ملزومات و نیروی انسانی لازم، تعیین صلاحیت‌های لازم، مفاد آزمون کتبی و مصاحبه‌های اختصاصی، شرایط تمدید، انصراف و سلب امتیاز، شرایط دریافت موافقت‌نامه اصولی و پروانه بهره‌برداری منطبق بر قانون

تسهیل مجوزهای کسب و کار. این دستورالعمل لازم است زمینه رفع انحصار در واگذاری دفاتر را فراهم کند. متقاضیان تأسیس دفتر می‌بایست ضمن شرکت در فراخوان مذکور شرایط احراز صلاحیت به‌منظور دریافت موافقت‌نامه اصولی 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 و امتیاز ایشارگران با اعلام از طرف متولی و تأیید کمیته راهبری انجام می‌شود.

۱۱.۲. **سند نظام جامع ارزیابی عملکرد دفاتر:** شامل فرایند رسیدگی پرونده‌ها و ارزیابی بوده و 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 شامل امتیازات کسب شده دفاتر از هر شاخص و جایگاه دفتر در مقایسه با سایر دفاتر، نقاط ضعف، قوت و راهکار بهبود عملکرد دفتر شود. ضروری است در این سند مشخص گردد که حدنصاب تمدید مجوز فعالیت دفاتر چه امتیازی است، بدیهی است کسب امتیاز کمتر از حدنصاب به معنی عدم تمدید پروانه خواهد بود.

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

۱۱.۴. **دستورالعمل خدمات شهروندی:** خدمات قابل ارائه در دفاتر، فرایند شناسایی خدمات جدید و خدمات قابل ارائه در دفاتر.

تبصره: متولی (سازمان فاوا) موظف است دستورالعمل‌های فوق را در مدت‌زمان 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.

ماده دوازده (۱۲): مصوبات مرتبط قبلی:

به‌موجب این مصوبه، مصوبات زیر لغو و با این مصوبه جایگزین می‌گردند:

۱۲.۱. تبصره ماده‌واحد مصوبه «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش خصوصی» به شماره ۱۶۰/۹۷۲/۱۵۰۲۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۹/۰۵

۱۲.۲. «آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری تهران» به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

۱۲.۳. «آیین‌نامه انضباطی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوب کمیته راهبری» به تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۲ و اصلاح شده در اردیبهشت ۱۳۹۳

۱۲.۴. مصوبه «نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره 160/1153/12021 مورخ 1387/07/21

۱۲.۵. 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 ۱۳۸۷/۰۷/۰۹ ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰ ابلاغی به شماره ۱۲.۶. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ به تاریخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰ به شماره ۱۶۰/۱۸۲۵/۲۰۰۶۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۰۱ ابلاغی به شماره ۱۲.۷. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ ابلاغی به شماره ۱۲.۸. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ ابلاغی به شماره ۱۲.۹. مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیکی شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳ ابلاغی به شماره ۱۲.۱۰. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳ به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲ ابلاغی به شماره ۱۲.۱۱. 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) - شفافیت و گزارش دهی:

- ۱۳.۱. شهرداری موظف است نسبت به ارائه گزارش اجرای مصوبه هر شش (۶) ماه اقدام نماید.
- ۱۳.۲. شهرداری موظف است حداکثر پس از گذشت ده (۱۰) روز از صدور رأی، آرای قطعی صادره توسط کمیته‌های مقدماتی و عالی را مطابق قوانین مربوطه در پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.
- ۱۳.۳. متولی موظف است کارنامه سالانه عملکردی دفاتر را جهت اطلاع عموم شهروندان در پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.
- ۱۳.۴. متولی موظف به انتشار خدمات قابل ارائه دفاتر، کلیه فرایندها، تعرفه‌های مصوب، دستورالعمل‌ها، گزارش‌های ارزیابی دفاتر، صورت‌جلسات کمیته‌های راهبری و انضباطی و نیز گزارش‌های شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی بر روی پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران جهت اطلاع عموم است.

جناب آقای مهندس چمران - رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

سلام علیکم

با احترام، پیرو نامه ۱۶۰/۸۱۴۱ و نامه ۱۶۰/۸۶۲۵ و نامه ۱۶۰/۸۸۲۲ با عنایت به موضوع "ارجاع طرح «آیین نامه ساماندهی دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»"، بدینوسیله نسخه نهایی با عنوان **آیین نامه اجرایی و انضباطی «دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»** به شرح پیوست جهت صدور دستور بررسی در صحن شورای اسلامی شهر تهران تقدیم می گردد.


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


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

رونوشت: اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.

آیین‌نامه اجرایی و انضباطی
«دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران»

مهر ۱۴۰۵

مقدمه

در اجرای بند ۹ ماده ۸۰ قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مصوب ۱۳۷۵/۰۳/۰۱ و اصلاحات بعدی و 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 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 غیر ضروری برخط و تحقق شهرداری غیر ضروری» 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 ذیل تصویب می گردد.

ماده یکم (۱) - تعاریف:

- ۱-۱ - **شهرداری:** منظور از شهرداری، شهرداری تهران است.
- ۱-۲ - **کمیته راهبری:** کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر، تنها سیاستگذار راهبردی دفاتر در راستای سیاستهای شورای اسلامی شهر است و مرجع تصویب دستورالعملها و نظارت کلان بر عملکرد دفاتر را بر عهده دارد و هر گونه تغییر در مأموریتها و فعالیتهای دفاتر بدون تصویب این کمیته قابل انجام نیست.
- ۱-۳ - **موافقت نامه اصولی:** مجوزی موقتی است که پس از تصویب کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ و ۸ این آیین نامه برای متقاضی و برای دوره‌ی 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 و تجهیزات فنی (مطابق دستورالعمل مربوطه) اقدام نماید. مهلت زمانی مذکور غیر قابل تمدید است.
- ۱-۴ - **پروانه بهره برداری:** مجوزی غیر قابل انتقال است جهت ارائه خدمات به شهروندان در دفتر که با موافقت کمیته راهبری باتوجه به ماده ۵ آیین نامه برای متقاضی واجد شرایط به مدت دو (۲) سال صادر می گردد. بدیهی است برقراری دسترسی های لازم به سامانه ها و سرویس های واگذار شده و همزمان با صدور پروانه بهره برداری یا تمدید آن برقرار می شود. شایان ذکر است پس از انقضای مدت مذکور با درخواست کتبی

- مسئول دفتر، در صورت حفظ شرایط لازم، پروانه بهره‌برداری برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.
- ۱-۵- **متولی (سازمان فاوا):** منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری است که امور مربوط به ارائه خدمات توسط دفتر را مدیریت و نظارت می‌نماید و دبیر کمیته راهبری است.
- ۱-۶- **مالک فرایند:** مطابق بند ۷ ماده ۱ مصوبه «ایجاد درگاه یکپارچه خدمات غیرحضوری شهرداری تهران» (مصوب ۱۴/۰۸/۱۴۰۲ شورای اسلامی شهر تهران)، بالاترین مقام واحد اجرایی است که از یک سو مسئولیت برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری (تعیین اهداف و شاخص‌های عملکرد فرایند، آغاز و هدایت پروژه‌های بهبود مرتبط با فرایند خود، تأمین امنیت منابع به منظور انجام روزانه فرایند) و از سوی دیگر نظارت و کنترل فرایندها (اطمینان از تحقق اهداف عملکردی فرایند و انجام اقدام اصلاحی در صورت عدم تحقق آن) را دارد. بصورت کلی مالک فرایند مسئول بهره‌برداری یک فرایند معین، بصورت کارآمد و اثربخش می‌باشد.
- ۱-۷- **دفاتر (دفتر):** منظور از دفاتر (دفتر)، دفاتر (دفتر) خدمات الکترونیک شهر است. دفاتر (دفتر) واحدهایی هستند که توسط شخص 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 می‌گردند. (ادامه فعالیت دفاتر دائمی نبوده و بر اساس لایحه شهرداری و تصویب شورای اسلامی شهر تهران، قابل انحلال هستند).
- ۱-۸- **متقاضی:** منظور از متقاضی، شخصی حقیقی است که تقاضای دریافت پروانه بهره‌برداری برای تأسیس دفتر را دارد.
- ۱-۹- **مسئول دفتر:** متقاضی‌ای که پس از طی فرایندهای پیش‌بینی‌شده و اخذ پروانه بهره‌برداری، نسبت به تأسیس یا تمدید دفتر اقدام نموده است.
- ۱-۱۰- **کمیته انضباطی:** کمیته‌های انضباطی تنها مرجع دارای صلاحیت در شهرداری تهران برای رسیدگی به تخلفات و شکایات از دفاتر یا تخلف دفاتر از این آیین‌نامه یا سایر قوانین و مقررات لازم‌الاجرا است که شامل دو کمیته مقدماتی و کمیته عالی است.
- ۱-۱۱- **کارگروه تخصصی:** متشکل از کارشناس یا کارشناسان حوزه‌های خدمات ارائه شده در دفاتر است که بنا بر صلاحدید کمیته مقدماتی یا عالی کمیته انضباطی تشکیل شده و نظریه کارشناسی خود را پیرامون موضوعات ارجاعی برای طرح در کمیته انضباطی به کمیته‌های مقدماتی یا عالی ارائه خواهند نمود.
- ماده دوم (۲) - راهبردها:**
- ۲.۱. **تسهیل، ساده‌سازی و تسریع در ارائه خدمات:** کاهش بروکراسی اداری، تعداد مراحل و مدارک موردنیاز، تسهیل و تسریع فرایندهای ارائه و دریافت خدمات با هدف دسترسی آسان‌تر شهروندان به خدمات؛
- ۲.۲. **ارتقای کیفیت و توسعه خدمات هوشمند و غیرحضوری:** ارتقای کیفیت و دسترسی‌پذیری به‌موقع خدمات، توسعه خدمات الکترونیکی و غیرحضوری، استفاده از ظرفیت دفاتر و بخش خصوصی در ارائه خدمات، در راستای تحقق شهر و شهرداری هوشمند؛
- ۲.۳. **شفافیت، اطلاع‌رسانی و پشتیبانی از شهروندان:** ارائه اطلاعات دقیق، شفاف و قابل‌دسترسی درباره فرایند، الزامات و هزینه‌های خدمات و فراهم‌سازی سازوکارهای مناسب آموزش، آگاهی‌بخشی، پاسخگویی و پشتیبانی برخط و تلفنی؛
- ۲.۴. **ارتقای رضایت و مشارکت شهروندان:** ارتقای رضایت شهروندان از طریق ارائه خدمات باکیفیت، سریع،

پاسخگو و فراهم کردن زمینه مشارکت آنان در فرایندهای تصمیم‌گیری و بهبود مستمر خدمات؛

ماده سوم (۳) - ارکان:

- ۳-۱ - کمیته راهبری
- ۳-۲ - کمیته‌های 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 در غیاب ایشان، معاون برنامه‌ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا به عنوان نماینده تام‌الاختیار ایشان (رئیس)
- ۴-۲ - مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (دبیر)
- ۴-۳ - یکی از معاونین شهردار تهران، به انتخاب شهردار و با اولویت معاونت شهرسازی و معماری (عضو)
- ۴-۴ - یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۵ - رئیس سازمان بازرسی شهرداری (ناظر بدون حق رأی)
- ۴-۶ - یک نفر از اعضای شورا به انتخاب شورای اسلامی شهر تهران (ناظر بدون حق رأی)

تبصره یکم (۱): دستورالعمل نحوه انتخاب یکی از مسئولان دفاتر به نمایندگی از دفاتر در کمیته راهبری (موضوع بند ۴-۴ این ماده) طی حداکثر یک ماه توسط متولی تهیه و با امضای رئیس کمیته راهبری، ابلاغ گردد.

تبصره دوم (۲): برای کلیه اعضای کمیته راهبری، حکم عضویت توسط شهردار تهران صادر می‌شود.

تبصره سوم (۳): جلسات کمیته راهبری با حضور هر سه عضو دارای حق رأی رسمیت می‌یابد و تصمیمات آن با اکثریت آراء مصوب می‌گردد.

تبصره چهارم (۴): دبیرخانه کمیته راهبری مکلف است حداقل هر سه ماه یکبار، با ارسال دعوتنامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

ماده پنجم (۵) - وظایف کمیته راهبری:

- ۵-۱ - بررسی و تصویب کلیه دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های مربوط به دفاتر.
- ۵-۲ - تأیید پیش‌نویس لوایح مربوط به "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.
- ۵-۳ - تصویب موافقت‌نامه اصولی، صدور یا تمدید پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط.
- ۵-۴ - اتخاذ تصمیمات مقتضی در رابطه با تعیین سطح و تنوع خدمات دفاتر به صورت سالانه. (امکان واگذاری وظایف حاکمیتی وجود نداشته و ضمناً با هدف امکان آماده سازی زیرساخت‌ها و آموزش، باید هرگونه کاهش یا افزایش خدمت، حداقل یک ماه قبل از اعمال، به اطلاع مدیر دفاتر برسد.)
- ۵-۵ - هماهنگی کلیه واحدهای تابعه و وابسته شهرداری در راستای همکاری، تعامل و انجام وظایف مرتبط با

دفاتر.

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

۵-۷- اتخاذ تصمیم در خصوص اصلاح فرایدهای موجود با رویکرد قطع زنجیره ارتباط کار شناس 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 مالک فرایند و متولی (سازمان فاوا). (بدیهی است که نظارت این کمیته، نافی جایگاه نظارتی شورای اسلامی شهر تهران نیست).

۵-۹- ارزیابی و تأیید گزارش سالانه تهیه‌شده توسط متولی جهت ارائه به شورای اسلامی شهر تهران.

۵-۱۰- هماهنگی و توافق با نهادهای داخل/خارج از شهرداری جهت ارائه خدمات جدید در دفاتر به صورت خدمت مستمر یا پروژه موقت.

تبصره یکم (۱): در صورتی که نتیجه ارزیابی یا آرای کمیته انضباطی منجر به عدم تمدید یا سلب امتیاز دفتر گردید، متولی (سازمان فاوا) مجاز به انجام فراخوان سالانه و برگزاری آزمون جهت جایگزین نمودن دفتر خواهد بود. ضمناً در صورت درخواست افزایش تعداد دفاتر در سطح شهر تهران نسبت به شرایط فعلی، ضروری است لایحه مربوطه به شورای اسلامی شهر تهران جهت تصویب ارسال گردد.

تبصره دوم (۲): شهرداری مکلف است تمهیدات لازم را جهت صدور مجوز از طریق درگاه ملی مجوزها پیش‌بینی نماید.

تبصره سوم (۳) متولی (سازمان فاوا) مکلف است به منظور الکترونیکی کردن خدمات و اگذار شده به دفاتر برنامه ریزی 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 فراسدها و خدمات" (برابر مصوبه ۱۶۰/۳۱۶۶/۱۷۱۷۱ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۲۲) ارجاع شوند.

ماده ششم (۶) - ترکیب اعضای کمیته‌های انضباطی:

ارکان نظام انضباطی رسیدگی به تخلفات دفاتر مشتمل بر دو کمیته مقدماتی به عنوان مرجع بررسی و رسیدگی به تخلفات دفاتر و کمیته عالی به عنوان مرجع رسیدگی به اعتراضات نسبت به آرای صادره از کمیته مقدماتی با اعضای ذیل است:

۶-۱- کمیته مقدماتی انضباطی:

۶-۱-۱- نماینده کمیته راهبری دفاتر خدمات الکترونیک شهر (رئیس)

۶-۱-۲- نماینده متولی (سازمان فاوا) (دبیر)

۶-۱-۳- یک نفر از سهرداران مناطق به اسحاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو)

۶-۱-۴- نماینده منتخب شهردار تهران در بند ۳-۴ ماده چهارم (عضو)

۶-۱-۵- نماینده سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

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

۶-۱-۷- نماینده مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

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

تبصره دوم (۲): جلسات کمیته مقدماتی، با حضور اکثریت اعضا به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رأی تصویب می‌گردد.

تبصره سوم (۳): دبیرخانه کمیته انضباطی مقدماتی مکلف است حداقل هر دو ماه یکبار، با ارسال دعوتنامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

۶-۲- کمیته عالی انضباطی:

۶-۲-۱- نماینده شهردار تهران با حکم انتصاب از طرف شهردار تهران (رئیس)

۶-۲-۲- دبیر کمیته راهبری (دبیر)

۶-۲-۳- رئیس سازمان بازرسی شهرداری (عضو)

۶-۲-۴- رئیس سازمان حراست شهرداری (عضو)

۶-۲-۵- رئیس مرکز حقوقی شهرداری (عضو)

۶-۲-۶- یکی از مدیران کل شهرداری تهران با انتخاب شهردار تهران (عضو)

۶-۲-۷- یک نفر از شهرداران مناطق به انتخاب معاونت هماهنگی و امور مناطق (عضو - باید غیر از شهردار منطقه عضو کمیته مقدماتی باشد).

تبصره سوم (۳): جلسات کمیته عالی، با حضور اکثریت اعضای واجد حق رأی به حدنصاب رسیده و آرای صادره با حداقل چهار (۴) رأی تصویب می‌گردد.

تبصره چهارم (۴): برای کلیه اعضای کمیته‌های مقدماتی و عالی انضباطی حکم عضویت توسط شهردار تهران صادر می‌شود.

تبصره پنجم (۵): دبیر هر کمیته می‌تواند از نماینده دفاتر، مسئول دفتر مورد بررسی و مالک فرآیند به فراخور موضوع بحث جلسه دعوت به عمل آورد.

تبصره ششم (۶): مهلت اعتراض دفاتر به آرای کمیته مقدماتی انضباطی حداکثر دو هفته پس از ابلاغ رأی خواهد بود. اعتراض برای آرای موضوع بندهای ۱-۹ تا ۵-۹ ماده نهم (۹) این مصوبه مسموع نخواهد بود.

تبصره هفتم (۷): دبیرخانه کمیته انضباطی عالی مکلف است حداقل هر چهار ماه یکبار، با ارسال دعوتنامه کتبی و دستور جلسه، جلسه اعضا را تشکیل دهد. فاصله دعوت تا جلسه نباید کمتر از سه روز باشد.

ماده هفتم (۷) - وظایف کمیته‌های انضباطی:

۷-۱ - کمیته مقدماتی انضباطی

۷-۱-۱- بررسی گزارش‌های و تخلفات و شکایات ارسالی از طریق دفاتر، مالک فرایند، متولی یا نهادهای نظارتی شهرداری تهران.

۷-۱-۲- رسیدگی به گزارش تخلفات و شکایات از دفاتر و صدور آرای انضباطی منطبق بر مقررات انضباطی موجود.

۷-۱-۳- در صورت لزوم، ارجاع موضوعات تخلفاتی مطرح در کمیته مقدماتی به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۷-۱-۴- در صورت لزوم استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط نماینده واحد گزارش‌کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی‌عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی.

۷-۱-۵- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین‌نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل‌ها و تعهدات اخذشده.

۷-۱-۶- نظارت بر حسن اجرای آرای این کمیته بر عهده «دبیرخانه کمیته مقدماتی انضباطی» است.

۷-۲ - کمیته عالی انضباطی

۷-۲-۱- رسیدگی و صدور رأی در صورت اعتراض و تجدیدنظرخواهی آرای کمیته مقدماتی به جز آرای موضوع‌بندهای ۹-۱ تا ۹-۵ ماده نهم (۹) این مصوبه.

۷-۲-۲- تعیین تناسب اقدامات تنبیهی موضوع ماده نهم (۹) این مصوبه با انواع تخلفات و جرائم در دفاتر.

۷-۲-۳- در صورت لزوم ارجاع موضوعات تخلفاتی مطرح در کمیته عالی به کارگروه تخصصی جهت بررسی و تکمیل مستندات.

۷-۲-۴- در صورت لزوم، استماع اظهارات و بررسی توضیحات ارائه شده توسط رئیس کمیته مقدماتی انضباطی، نماینده واحد گزارش‌کننده تخلف (شاکی)، نماینده دفتر مربوطه (مشتکی‌عنه) و نماینده واحدهای ستادی، مناطق و کارگروه تخصصی در مورد آرای مقدماتی مورد اعتراض.

۷-۲-۵- تطابق موضوعات اعتراضی با قوانین و مقررات مربوطه، آیین‌نامه دفاتر، مفاد مندرج در دستورالعمل اجرایی و انضباطی و تعهدات اخذ شده.

۷-۲-۶- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری نظرات و آرای اعضا حاضر و انشای و صدور رأی قطعی در جلسه کمیته عالی.

۷-۲-۷- انعکاس تخلفات واحدهای ثالث یا بیرونی به مراجع ذیصلاح.

۷-۲-۸- ارائه گزارش شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی به کمیته راهبری.

۷-۲-۹- نظارت بر حسن اجرای آرای این کمیته بر عهده «دبیرخانه کمیته عالی انضباطی» است.

ماده هشتم (۸) - متولی (سازمان فاوا):

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

۸-۱- تهیه و پیشنهاد دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های موردنیاز به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ آن.

- ۸-۲- تهیه و پیشنهاد تعرفه‌های 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.
- ۸-۳- رسیدگی به صلاحیت متقاضیان به منظور ارائه به کمیته راهبری جهت اعطای موافقت‌نامه اصولی و یا پروانه بهره‌برداری بر اساس دستورالعمل موضوع ماده ۱۱.
- ۸-۴- بررسی شرایط احراز صلاحیت‌های فنی مدیران فنی و کارکنان دفاتر و همچنین ارسال مستندات معرفی‌شدگان جهت بررسی صلاحیت‌های فردی به مراجع ذیصلاح، به منظور ایجاد دسترسی به سامانه‌ها.
- ۸-۵- ارزیابی و تطبیق ضوابط نسبت به مکان معرفی شده جهت استقرار یا جابه‌جایی دفتر.
- ۸-۶- صدور موافقت‌نامه اصولی (پس از تصویب کمیته راهبری)
- ۸-۷- سگیری اتصال فرایند صدور پروانه بهره‌برداری به درگاه ملی مجوزها.
- ۸-۸- صدور پروانه بهره‌برداری برای متقاضیان واجد شرایط و یا تمدید پروانه بهره‌برداری با موافقت کمیته راهبری.
- ۸-۹- رسیدگی اولیه و تهیه مستندات مورد نیاز در خصوص شکایات مرتبط با فعالیت دفاتر به منظور ارائه به کمیته انضباطی.
- ۸-۱۰- رسیدگی به انتقادات و پیشنهادها در خصوص دفاتر و ارائه راهکار.
- ۸-۱۱- ابلاغ و اجرای کلیه آرای کمیته انضباطی مقدماتی و عالی.
- ۸-۱۲- همکاری با مرکز تحول و نوسازی اداری جهت شناسایی خدمات قابل واگذاری به دفاتر و راه‌اندازی این خدمات پس از اخذ تأییدیه از کمیته راهبری.
- ۸-۱۳- همکاری با مرکز نوسازی و تحول اداری شهرداری تهران در موضوع تهیه شرح فعالیت اجرایی برای هر یک از سرویس‌های واگذار شده به دفاتر با هماهنگی مالکان فرایندها و ابلاغ آن به دفاتر.
- ۸-۱۴- برنامه‌ریزی در تشکیل جلسات کمیته راهبری و تشکیل جلسات هم‌اندیشی هدفمند جهت استفاده از تجربیات و نظرات حوزه‌های تخصصی.
- ۸-۱۵- اطلاع‌رسانی مؤثر به شهروندان در خصوص خدمات ارائه‌شده در دفاتر و ذکر فرایند انجام هر کار در راستای تکریم ارباب‌رجوع.
- ۸-۱۶- انتشار عمومی صورت‌جلسات کمیته‌های راهبری و انضباطی در سامانه شفافیت وفق قانون.
- ۸-۱۷- رعایت اصول مدیریت تعارض منافع و مصوبه «مدیریت تعارض منافع در شورای اسلامی شهر تهران» به شماره ۲۰۳۵۵/۲۴۸۶/۱۶۰ مورخ ۱۶/۰۷/۱۳۹۷ و اصلاحات بعدی آن به‌نحوی که مسئولان دفاتر مانند مدیران و کارکنان دفاتر مانند کارکنان (مطابق تعریف ماده یکم مصوبه مذکور) لحاظ گردند.
- ۸-۱۸- شهروندسپاری خدماتی که توسط دفاتر ارائه می‌گردند، به‌صورت برخط به عموم شهروندان ظرف مدت دو سال.
- ۸-۱۹- تهیه و تدوین شاخص‌های ارزیابی دفاتر و ارائه آن به کمیته راهبری جهت تأیید (مطابق ردیف ۲-۱۱ ماده یازدهم)
- ۸-۲۰- نظارت و پایش مستمر عملکرد دفاتر از طریق کمیته‌ای متشکل از نماینده متولی به‌عنوان رئیس کمیته (سازمان فاوا)، نمایندگان مالکان فرایندها، نماینده سازمان بازرسی شهرداری، نماینده سازمان حراست شهرداری و در صورت نیاز نمایندگان سایر واحدهای ستادی و اجرایی شهرداری و همچنین جمع‌بندی گزارش‌های فنی و تخصصی نظارتی و ارائه گزارش نهایی حسب موضوع به کمیته راهبری و کمیته مقدماتی انضباطی.
- ۸-۲۱- تهیه سالانه کارنامه عملکردی دفاتر بر اساس گزارش نظارتی بند ۲۱-۸ و تعیین امتیاز نهایی هر دفتر و ارسال

این کارنامه به کمیته راهبری (در صورتی که دفتر موفق به کسب حدنصاب امتیاز (مطابق بند ۲-۱۱ ماده یازدهم) نگردد، پروانه فعالیت آن تمدید نخواهد شد.)

۸-۲۲- تجمیع و ارسال گزارش عملکرد کمیته‌ها و نیز فعالیت‌های اجرایی دفاتر به صورت شش (۶) ماهه و یک‌ساله به کمیته راهبری.

۸-۲۳- برگزاری فراخوان واگذاری دفاتر جدید.

تبصره یکم (۱): متولی موظف است طی حداکثر شش (۶) ماه پس از ابلاغ این مصوبه، زیرساخت فناوریانه بخش‌های مرتبط با شهرداری را در تمامی خدمات بین دستگاهی، آماده بهره‌برداری نماید و به منظور تحقق شهرداری غیرحضوری و برای ثبت برخط درخواست‌ها، استعلامات و اظهارات شهروندان، سگیری الکترونیکی مراحل رسیدگی و اطلاع‌رسانی وضعیت پرونده‌ها، امکان ارزیابی و نظرسنجی مستمر از شهروندان درباره کیفیت خدمات ارائه‌شده و ایجاد ارتباط نظام‌مند بین شهروندان و دفاتر خدمات الکترونیک یا واحدهای مربوطه، بستر فناوریانه را طراحی و پیاده سازی نماید.

تبصره دوم (۲): متولی موظف به برقراری دسترسی‌های لازم برای دفاتر به سامانه‌ها و خدمات واگذارشده هم‌زمان با صدور پروانه بهره‌برداری یا تمدید آن است. شایان ذکر است پس از انقضای مهلت دو (۲) ساله و بررسی عملکرد با درخواست کتبی مسئول دفتر، در صورت احراز تداوم شرایط اولیه، در هر دوره پروانه بهره‌برداری حداکثر برای مدت مشابه قابل تمدید خواهد بود.

ماده نهم (۹) - نظام انضباطی دفاتر

تخلفات ناشی از عدم رعایت هر یک از موازین این آیین‌نامه و قوانین و مقررات عمومی و جاری کشور توسط هر یک از کارکنان دفاتر، مطابق ضوابط مندرج در آیین‌نامه انضباطی حسب مورد در کمیته مقدماتی یا عالی انضباطی مورد رسیدگی قرار گرفته و به تخلف مدیر دفتر یا هریک از کارکنان دفتر رسیدگی شده و حکم صادر می‌گردد.

تبصره (۱): سطوح اقدامات تنبیهی قابل اعمال پیرامون تخلفات فوق به شرح ذیل می‌باشند:

۹-۱- اخطار کتبی.

۹-۲- توبیخ کتبی.

۹-۳- قطع موقت دسترسی دفتر برای ثبت تقاضای جدید در بخشی از خدمات قابل ارائه تا ۱ ماه.

۹-۴- قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر تا ۱ ماه.

۹-۵- الزام به دوره بازآموزی/آموزش تکمیلی.

۹-۶- قطع موقت دسترسی دفتر برای ثبت تقاضای جدید در بخشی از خدمات قابل ارائه بیش از ۱ ماه.

۹-۷- قطع موقت دسترسی، هرگونه همکاری و عدم حضور کارکنان خاطی در تمامی دفاتر بیش از ۱ ماه.

۹-۸- قطع دائم هرگونه همکاری و اشتغال کارکنان خاطی.

۹-۹- کاهش ۱۰ تا ۵۰ درصدی حق‌السهم دفتر از تعرفه به مدت ۱ تا ۶ ماه.

۹-۱۰- قطع موقت تمام دسترسی‌ها از ۳ تا ۶ ماه و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر.

۹-۱۱- لغو دائم پروانه بهره‌برداری دفتر و ارجاع پرونده‌های جاری به دفاتر دیگر.

۹-۱۲- الزام به جبران مالی ضرر و زیان از طریق ارسال به مراجع قضایی.

۹-۱۳- تشدید تنبیه به علت تکرار تخلف.

تبصره (۲): جزئیات موارد انضباطی شامل تعیین انواع تخلفات دفاتر و تنبیهات متناسب با آن، فرآیند رسیدگی به

تخلفات در کمیته مقدماتی و عالی توسط متولی تهیه و ظرف یک هفته به کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ به دفاتر خدمات الکترونیک ارسال شود.

تبصره (۳): دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و آرای صادره توسط کمیته‌های انضباطی است و متولی موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید و تعهد محضری از مسئول دفتر دریافت نماید.

ماده دهم (۱۰) - دفاتر

وظایف دفاتر از سوی کمیته راهبری به صورت سالانه تعیین می‌گردد و توسط متولی به دفاتر ابلاغ می‌شوند. هر دفتر موظف به ارائه تمامی خدمات ابلاغی کمیته راهبری است و مجاز به فعالیت‌های دیگری در دفتر نمی‌باشد. مسئول دفتر حق واگذاری و تفویض اختیار هیچ یک از مسئولیت‌های خود را به غیر ندارد. دفاتر تابع آرای کمیته انضباطی هستند. دفاتر موظف به اخذ تعرفه سرویس‌های ارائه شده به شهروندان مطابق با ابلاغیه‌های کمیته راهبری به دفاتر بر اساس تعرفه‌های مصوب شورای اسلامی شهر تهران هستند. هیچ یک از عوامل دفتر حق مطالبه هزینه‌ای خارج از تعرفه‌های مصوب و ابلاغی از طرف متولی را از مراجعین ندارند.

در راستای تحقق شهرداری غیرحضور؛ ارائه خدمات شهرداری در دفاتر خدمات الکترونیک شهر به صورت حضوری، نافی غیرحضور شدن و برخط شدن و هوشمندسازی خدمات شهرداری نیست و شهرداری مکلف است بستر ارائه کلیه خدمات به صورت برخط را ایجاد نماید.

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، بر اساس مقررات مربوطه و در چهارچوب مصوبات کمیته راهبری تأسیس یا تمدید می‌گردند، ملزم به رعایت الزامات زیر هستند:

۱-۱۰ انجام وظایف محوله از سوی کمیته راهبری:

دفتر موظف است تمامی وظایفی را که به صورت سالانه توسط کمیته راهبری تعیین و توسط متولی ابلاغ می‌شود، به طور کامل اجرا نماید. این وظایف شامل ارائه خدمات مشخص شده و اجرای دستورالعمل‌هاست. دفاتر موظف به ارائه کلیه سرویس‌ها و خدماتی که از سمت شهرداری به آن‌ها واگذار می‌شود هستند و هیچ یک از دفاتر نمی‌توانند در ارائه سرویس‌ها به صورت گزینشی عمل نمایند. هم چنین دفاتر نمی‌توانند خدمتی خارج از آنچه از طرف شهرداری با تأیید کمیته راهبری به آن‌ها ابلاغ می‌شود ارائه دهند.

۲-۱۰ 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 و با هر عنوانی، ممنوع بوده و تخلف محسوب می‌گردد.

۳-۱۰ 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.

۴-۱۰ تبعیت از آرای کمیته‌های انضباطی:

دریافت یا تمدید پروانه بهره‌برداری توسط هر شخص، به معنای پذیرش این آیین‌نامه و نیز آرای صادره توسط کمیته‌های انضباطی است و متولی، موظف است این موضوع را در پروانه بهره‌برداری قید نماید.

۵-۱۰ رعایت تعرفه‌های مصوب و ابلاغی:

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

۶-۱۰ 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 خارج‌ازنوبت، 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.

۷-۱۰ پرداخت هزینه‌های پشتیبانی و زیرساختی متولی:

به‌منظور 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 فراخوان و حداکثر یک سال از تاریخ ابطال، دفتر با مسئولیت فرد واجد شرایط به پیشنهاد متولی و تأیید کمیته راهبری، امکان ادامه فعالیت خواهد داشت. بدیهی است پس از گذشت یک سال یا برگزاری آزمون، دفتر منحل می‌شود.

تبصره سوم (۳): در صورت فوت یا ازکارافتادگی فرد دارای پروانه بهره‌برداری، تا زمان برگزاری اولین فراخوان 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 یک سال یا برگزاری فراخوان، دفتر منحل می‌شود.

تبصره چهارم (۴): هر شخص حقیقی مجاز به داشتن یک پروانه بهره‌برداری است و نمی‌تواند در بیش از یک دفتر مسئولیت داشته باشد.

ماده یازدهم (۱۱) - دستورالعمل‌های مربوطه:

با رعایت قوانین تسهیل مجوزهای کسب‌وکار، شفافیت قوای سه‌گانه، دستگاه‌های اجرایی و سایر نهادها و مصوبه مدیریت تعارض منافع، متولی (سازمان فاوا) موظف است ظرف مدت حداکثر شش (۶) ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه نسبت به تدوین دستورالعمل‌های زیر اقدام نموده و آن را به تصویب کمیته راهبری برساند.

۱۱.۱. **دستورالعمل نحوه صدور مجوز، تمدید و سلب امتیاز دفاتر:** شامل فرایند صدور مجوز، ضوابط دفتر، ملزومات و نیروی انسانی لازم، تعیین صلاحیت‌های لازم، مفاد آزمون کتبی و مصاحبه‌های اختصاصی، شرایط تمدید، انصراف و سلب امتیاز، شرایط دریافت موافقت‌نامه اصولی و پروانه بهره‌برداری منطبق بر قانون تسهیل مجوزهای کسب‌وکار. این دستورالعمل لازم است زمینه رفع انحصار در واگذاری دفاتر را فراهم کند. متقاضیان تأسیس دفتر می‌بایست ضمن شرکت در فراخوان مذکور شرایط احراز صلاحیت به‌منظور دریافت موافقت‌نامه اصولی 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، شرایط اختصاصی آزمون، مصاحبه تخصصی و امتیاز ایثارگران با اعلام از طرف متولی و تأیید کمیته راهبری انجام می‌شود.

۱۱.۲. **سند نظام جامع انضباطی و ارزیابی عملکرد دفاتر:** شامل فرایند رسیدگی پرونده‌ها در کمیته‌های انضباطی و ارزیابی بوده و شامل شاخص‌های ارزیابی عملکرد دفاتر در حوزه‌های فنی، مالی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تکريم ارباب رجوع و اداری، نحوه رصد، وزن‌دهی و امتیازدهی شاخص‌ها مدل ارزیابی عملکرد و تأثیر ارزیابی بر دفاتر، اطلاعات کارنامه دفاتر می‌بایست شامل امتیازات کسب شده دفاتر از هر شاخص و جایگاه دفتر در مقایسه با سایر دفاتر، نقاط ضعف، قوت و راهکار بهبود عملکرد دفتر شود. ضروری است در این سند مشخص گردد که حدنصاب تمدید مجوز فعالیت دفاتر چه امتیازی است، بدیهی است کسب امتیاز کمتر از حدنصاب به معنی عدم تمدید پروانه خواهد بود.

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

۱۱.۴. **دستورالعمل خدمات شهروندی:** خدمات قابل‌ارائه در دفاتر، فرایند شناسایی خدمات جدید و خدمات قابل‌ارائه در دفاتر.

تبصره: متولی (سازمان فاوا) موظف است دستورالعمل‌های فوق را در مدت‌زمان 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. بدیهی است تا زمان تصویب این دستورالعمل‌ها، مقررات فعلی، جاری خواهد بود.

ماده دوازده (۱۲): مصوبات مرتبط قبلی:

به‌موجب این مصوبه، مصوبات زیر لغو و با این مصوبه جایگزین می‌گردند:

۱۲.۱. تبصره ماده‌واحد مصوبه «الزام شهرداری تهران به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک از طریق بخش

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

۱۲.۲. «آیین‌نامه اجرایی مصوب شورای بازنگری، اصلاح و هماهنگی نظامات برنامه‌ریزی و اجرایی شهرداری

تهران» به تاریخ بازنگری ۱۳۹۰/۱۲/۱۶

۱۲.۳. «آیین‌نامه انضباطی دفاتر خدمات الکترونیک شهر، مصوب کمیته راهبری» به تاریخ ۱۳۸۹/۰۳/۲۲ و

اصلاح‌شده در اردیبهشت ۱۳۹۳

۱۲.۴. مصوبه «نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره 160/1153/12021

مورخ 1387/07/21

۱۲.۵. 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 ۱۳۸۷/۰۷/۰۹ ابلاغی به

شماره ۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره ۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ مورخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰

۱۲.۶. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره

۱۶۰/۱۷۰۲/۱۶۸۴۲ به تاریخ ۱۳۹۱/۰۸/۲۰ به شماره ۱۶۰/۱۸۲۵/۲۰۰۶۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۰۱

۱۲.۷. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره

۱۶۰/۱۱۵۳/۱۲۰۲۱ مورخ ۱۳۸۷/۰۷/۲۱ به شماره ۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶

۱۲.۸. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره

۱۶۰/۲۰۱۵/۳۲۴۸۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶

۱۲.۹. مصوبه «اصلاحیه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره

۱۶۰/۲۱۸۲/۳۴۸۴۹ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۶ به شماره ۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳

۱۲.۱۰. مصوبه «اصلاحیه مصوبه نحوه محاسبه تعرفه دفاتر خدمات الکترونیک شهر تهران» ابلاغی به شماره

۱۶۰/۲۲۹۹/۱۸۵۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۰۳ به شماره ۱۶۰/۲۴۵۳/۸۴۰۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۴/۰۲

۱۲.۱۱. تبصره ششم (۶) اصلاحی ماده چهارم (۴) مصوبه «اصلاحیه مصوبه بهای خدمات کارشناسی و فنی

قابل‌ارائه 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) - شفافیت و گزارش‌دهی:

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

۱۳.۲. شهرداری موظف است حداکثر پس از گذشت ده (۱۰) روز از صدور رأی، آرای قطعی صادره توسط

کمیته‌های مقدماتی و عالی را مطابق قوانین مربوطه در پایگاه (وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.

۱۳.۳. متولی موظف است کارنامه سالانه عملکردی دفاتر را جهت اطلاع عموم شهروندان در پایگاه

(وبسایت) شفافیت شهرداری تهران منعکس نماید.

۱۳.۴. متولی موظف به انتشار خدمات قابل ارائه دفاتر، کلیه فرایندها، تعرفه‌های مصوب، دستورالعمل‌ها، گزارش‌های ارزیابی دفاتر، صورت‌جلسات کمیته‌های راهبری و انضباطی و نیز گزارش‌های شش (۶) ماهه از وضعیت اجرای آرای قطعی بر روی پایگاه (وب سایت) شفافیت شهرداری تهران جهت اطلاع عموم است.