

***تفاهم نامه***

*تفاهمنامه وفق مواد 46 و 47 قانون برنامه پنجم توسعه و قانون مصوب 7/7/89 مجلس شوراي اسلامي و براساس
آئين نامه اجرائي مورخ 18/3/89 دفاتر پيشخوان خدمات دولت و بخش عمومي غير دولتي في مابين استانداري خراسان رضوي به نمايندگي جناب آقاي مهندس رضا عبدالملكي معاونت توسعه مديريت و منابع انساني استانداري و رئيس كارگروه راهبردي دفاتر پيشخوان دولت و بخش عمومي غير دولتي استان و شهرداري مشهد به نمايندگي جناب آقاي مهندس سيد محمد پژمان شهردار محترم مشهد با رعايت كليه شرايط زير كه براي طرفين لازم الاجرا مي باشد منعقد مي گردد .*

 **ماده (1) موضوع تفاهمنامه :**

*عبارت است از : تفويض ارائه خدمات و فعاليت هاي شهرداري مشهد در دفاتر پيشخوان دولت به شرح پيوست 1 .*

**ماده (2) مدت تفاهمنامه :**

*تفاهمنامه از زمان امضاء طرفين به مدت نامحدود معتبر خواهد بود .*

**ماده (3) شروع واگذاري و انجام خدمات :**

*خدمات دهي در دفاتر پيشخوان دولت و همچنين تأمين بستر نرم افزاري و سخت افزاري مناسب دفاتر نامگذاري شده به نام محلات شهر مشهد ،پس از تاييد كميته هاي فني و نظارت كارگروه دفاتر پيشخوان دولت و انعقاد قرارداد با دفاتر آغاز مي گردد.*

**ماده (4) ميزان تعرفه و كارمزد خدمات :**

*ميزان تعرفه و كارمزد خدمات ارائه شده در موضوع تفاهمنامه كارگروه راهبردي استاني به شرح پيوست 2 و نيز تعرفه وكارمزد هاي تكميلي لازم تعيين و نحوه اخذ آنها از مراجعين به دفاتر توسط كارگروه ابلاغ مي گردد .*

**ماده (5) تعهدات كارگروه استان:**

*كار گروه دفاتر پيشخوان متعهد مي گردد براساس مواد قانوني و ضوابط ذكر شده وفق اختيارات و وظايف خود پيگيري نظارت لازم براي ارائه اختيارات ، رسيدگي به شكايات ،نظارت و آموزش در دفاتر به انجام رساند.*

**ماده (6) تعهدات دستگاه :**

1. *ارائه يك بستر مناسب نرم افزاري بين شهرداري و دفاتر پيشخوان در جهت ارائه خدمات دستگاه از طريق دفاتر پيشخوان*
2. *آموزش مستمر پرسنل دفاتر پيشخوان در جهت ارائه خدمات دستگاه به مشتريان در كوتاهترين زمان*
3. *مشخص نمودن فرآيند و گردش هاي كاري سرويسهاي مشخص در اين تفاهم نامه كوتاهترين زمان ممكن.*
4. *انعقاد قرارداد براي ارائه خدمات پيوست 1 تفاهم نامه بين دستگاه و دفاتر پيشخوان دولت به صورت جزئي و كلي*
5. *كليه فرايند هاي كاري مطابق پيوست 1 تا حد امكان الكترونيكي بوده و چنانچه نياز به ارسال غير الكترونيكي وجود داشت بايد از طريق پست انجام گردد .*

**ماده (7) نظارت :**

*نظارت بر عملكرد دفاتر و دستگاه خدمات دهنده توسط كميته نظارت كارگروه دفاتر پيشخوان دولت با حضور نمايندگان طرفين خواهد بود.*

*اين تفاهم نامه در 2 نسخه شامل 7 ماده و 4 پيوست به امضاء رسيد كه هر نسخه حكم واحد دارد.*

**سيد محمد پژمان**

**شهردار مشهد**

**رضا عبدالملكي**

**معاون توسعه مديريت و منابع انساني استانداري و رئيس كارگروه راهبردي دفاتر پيشخوان دولت و بخش عمومي غير دولتي استان**

**پيوست يك : عناوين خدمات دستگاه**

الف : حوزه شهرسازي

***1-سرویس‌های نقشه***

* *امکان مشاهده نقشه شهر مشهد به همراه لایه‌های مختلف اطلاعاتی*
* *امکان مشاهده و جستجوی معابر و اماکن عمومی بر روی نقشه*
* *امکان مشاهده طرح‌های جامع و تفصیلی شهر مشهد*
* *امکان مشاهده وضع موجود املاک سطح شهر مشهد*
* *امکان انتخاب و مشاهده انواع نقشه‌های موجود شهر مشهد، تصاویر ماهواره‌ای و عکس‌های هوایی*

***2-سرویس‌های دانشنامه***

* *امکان مشاهده کلیه دفترچه‌های ضوابط و مقررات شهرسازی*
* *امکان مشاهده کلیه مصوبات شورای شهر در حوزه مقررات و ضوابط شهرسازی به تفکیک تراکم، قیمت منطقه‌ای، عوارض، کمیسیون ماده 5 ، بهره‌برداری تجاری*

***3-سرویس‌های شهروندی***

* *ثبت درخواست استعلامات*
* *صدور استعلامات*
* *پیگیری درخواست‌ها*
* *اطلاع از سوابق پرداختی عوارض نوسازی*
* *اطلاع از کاربری و میزان تراکم ملک*
* *اطلاع از مقدار در مسیر ملک*
* *اطلاع از ضوابط ساخت ملک*
* *اطلاع از زیربنای قابل ساخت در طبقات*
* *اطلاع از میزان عوارض صدور پروانه و نحوه محاسبه آن*
* *اطلاع از آرای صادره کمیسیون ماده صد برای ملک*

ب : حوزه فرهنگي و اجتماعي

***4-سرویس‌ثبت نام***

* *دوره هاي آموزش شهروندي*
* *دوره هاي آموزش شهروند الكترونيك*
* *مسابقات ورزشي*
* *تامين كنندگان و فراخوان هاي عمومي حوزه*

***5-سرويس درخواست صدور مجوز***

* *ايستگاههاي صلواتي*
* *بر پايي نمايشگاههاي موقتي*

***6-سرويس درخواست تبليغات روي تابلوهاي شهرداري***

ج : حوزه معاونت حمل و نقل و ترافيك

*7****- سرويس هاي مرتبط با حمل و نقل***

* *كليه خدمات مرتبط با من كارت (فروش ،شارژ ، شخصي سازي ، بهنگام سازي ، افزودن خدمات و ... )*
* *ارائه خدمات اداري الكترونيكي به رانندگان تاكسي (در قالب كارت هوشمند رانندگان) و ساير مراجعان حقيقي و حقوقي(با ايجاد سطوح دسترسي ويژه از طريق قابليتها و امكانات پورتال سازمان)*
* *ارائه خدمات مرتبط با اخذ نوبت مراجعه به مراكز معاينه فني،جايگاههاي CNG و ...*
* *( شامل تعيين تاريخ و زمان و محل مراجعه فرد به منظور اعمال برنامه ريزي دقيق و اصولي)*
* *اطلاع رساني در خصوص ناوگان حمل و نقل عمومي*

***8-سرويسهاي مرتبط با ترافيك***

* *ارائه ي خدمات ويژه مرتبط با محدوده طرح ترافيك (VIP، ساكنين در محدوده ، مجوزها و ايام خاص و ...)*

د)حوزه معاونت خدمات شهري

***9-سرويس هاي مرتبط با سازمان ميادين ميوه ، تره بار و ساماندهي مشاغل***

* *درخواست مشاركت در ايجاد بازارهاي ميوه و ارزاق عمومي ، بازارهاي سيار ، بازار مصالح و مجتمعهاي كارگاهي*
* *درخواست صدور مجوز برای واحدهاي متقاضي نصب تابلو و فضاهاي تبلیغاتی*
* *ارائه شكوائيه از مزاحمتهاي شغلي*
* *ثبت محصولات و فرآورده هاي كشاورزي و ارزاق عمومي توسط توليد كنندگان در سامانه بازار كوثر*
* *اطلاع از نزدیکترین بازارهای سازمان به فرد یا منزل جهت خرید روزانه*
* *اطلاع از قیمت روزانه میوه و تره بار در سطح بازارهای سازمان*
* *اطلاع از ضوابط و مقررات تبلیغات محیطی بخصوص تابلوهای معابر و شناسایی کسب*
* *اطلاع از مکانها و زمینهای موجود برای احداث مجتمع های صنفی و صنعتی توسط واحد های صنفی مزاحم و آلاینده*
* *اطلاع از نزدیکترین محل مجتمع های صنفی و صنعتی موجود و مورد تایید سازمان برای مراجعه شهروندان*

***10-سرويس هاي مرتبط با سازمان آتش نشاني و خدمات ايمني***

* *تشكيل پرونده اصناف و اخذ تاييديه اصناف*
* *تشكيل پرونده نظارت و اخذ نوبت و نتيجه*
* *درخواست بررسي و اعلام خسارت يا اعلام علت حريق از يمه و دادگستري*
* *درخواست بازدید فنی از کارخانجات و کارگاهها و...*
* *اطلاع از نحوه و محل برگزاری دوره های آموزشی ایمنی ویژه شهروندان و صاحبان حرف*
* *درخواست مشاوره در احداث سیستم ایمنی در کارخانجات و مجتمع ها*
* *معرفی واحدها و مراکز مجاز شارژ کپسولهای آتش نشانی*

***11-سرويس هاي مرتبط با سازمان مديريت پسماند***

* *درخواست مجوز خاکبرداری براي پيمانكاران،*
* *درخواست باكس در خصوص حمل مکانیزه خاک و نخاله*
* *صدور مجوز جهت خودروهاي حمل زباله بخش خصوصي*
* *صدور مجوز تخليه زباله به صورت موردي*
* *درخواست انعقاد قرارداد مراکز پرزباله و صنعتی جهت حمل زباله و اطلاع از ضوابط موجود*
* *درخواست انعقاد قرارداد مراکز درمانی ، بیمارستانها و... برای حمل زباله عفونی آنها*
* *اطلاع از نزدیکترین ایستگاه مبادله زباله خشک*
* *اطلاع از نحوه حضور خودروهای تفکیک زباله در محدوده*
* *اطلاع از نحوه ذخيره سازي و نگهداري موقت پسماند در مجتمع هاي مسكوني*
* *اطلاع از هزينه هاي مربوط به حمل و دفن زباله ها به مراجعين*
* *درخواست انتقال لوازم دست دوم منزل و قابل استفاده برای مراکز خیریه*

***12-سرويسهاي مرتبط با سازمان پاركها و فضاي سبز***

* *درخواست مجوز قطع ، جابجايي درخت*
* *درخواست نهال جهت غرس در معابر عمومی در فرعی ها*
* *درخواست مشاوره و اطلاع از نحوه آموزش نگهداری فضای سبز در آپارتمانها و ...*
* *اطلاع از مراکز تفریحی ، پارکها و... در محدوده*

***13-سرويسهاي مرتبط كميسيون بند 20 (مشاغل مزاحم و آلاينده)***

* *تاییدیه صدور مجوز بهره برداری برای کلیه مشاغل شهری*
* *شکایت شهروندان از صنوف مزاحم و آلاینده جهت طرح در کمیسیون بند 20*
* *اطلاع از ضوابط و قوانین کمسیون بند 20*
* *اطلاع از محدوده مکانی مشاغل و صنوف مختلف شهری*
* *اطلاع از کلیه مشاغل مورد تایید و عدم تایید شهرداری*
* *اطلاع از اطلاعات و مدارک مورد نیاز جهت صدور پروانه و دیگر مدارک مربوطه*
* *اطلاع از زمانهای مختلف جلسات کاری و کميسیون و نمایش نتیجه رای*

***14-سرويسهاي مرتبط با سازمان فردوسها***

* *درخواست واگذاري آرامگاه خانوادگي و ساير قبور در سطح بهشت رضا (ع )*
* *درخواست صدور برگه جواز كفن و گواهي فوت متوفي*
* *رزرو مرکز خدمات و رستوران بهشت رضا جهت برگزاری مراسمات*
* *اطلاع از محل و آدرس دقیق متوفی در بهشت رضا*
* *اطلاع از مدارك مورد نياز براي پذيرش متوفي و فرآيند مربوط به آن*
* *اطلاع از امکان واگذاری قبور همجوار در بلوکهای موجود و درخواست رزرو آن*
* *اطلاع از ليست آرامستانهاي مجاز و غير مجاز*

د)حوزه معاونت اداري و مالي

**15-سرويسهاي مرتبط با پرداخت الكترونيك عوارض و پروژه هاي سرمايه گذاري**

* سرويس پرداخت الكترونيك عوارض خودرو
* سرويس پرداخت الكترونيك عوارض نوسازي
* سرويس پرداخت الكترونيك عوارض كسب و پيشه
* سرويس مشاهده بدهي عوارض مهندسين ناظر و امكان پرداخت الكترونيك آن
* سرويس توزیع اسناد مزایده شهرداری به متقاضیان شرکت.
* سرويس ارائه داده و اطلاعات مربوط به پروژه هاي سرمايه گذاري
* سرويس ثبت نام سرمايه گذاران جهت شركت در نمايشگاه و سمينارهاي سرمايه گذاري
* تشکیل پرونده املاک و اراضی واقع در مسیر پروژه های عمرانی
* اطلاع از بهای خدمات و نحوه پرداخت و حوزه‌بندی درآمدی
* اطلاع از مصوبات مبتني بر موضوعات در آمدي شوراي محترم اسلامي شهر مشهد
* اطلاع از آخرین میزان بدهی عوارض نوسازی و امکان پرداخت الکترونیکی آن

**پيوست دو : تعرفه و كارمزد ارائه خدمات**

*پيرو جلسه برگزار شده با حضور نمايندگان انجمن صنفي دفاتر پيشخوان ، دبيرخانه كارگروه استاني دفاتر و شهرداري مقرر گرديد به منظور يكسري خدمات عمومي از نرخنامه مصوب اتحاديه صنف خدمات كامپيوتر مشهد به شماره 58593 مورخ 18/11/88 در اين زمينه استفاده شود .*

*ساير تعرفه و كارمزد هاي مورد نياز جهت انجام بعضي از خدمات اختصاصي نظير تشكيل پرونده و .... متعاقبا پس از اعلام شهرداري مشهد و تاييد كارگروه استاني دفاتر پيشخوان ، از طريق كارگروه به دفاتر ابلاغ خواهد شد .*

*نرخنامه اتحاديه به شرح ذيل مي باشد .*



**پيوست سه : سرفصل آموزشهاي مورد نياز براي كاربران دفاتر پيشخوان دولت**

*1- دارا بودن گواهينامه آموزشهاي عمومي مصوب كارگروه استاني دفاتر پيشخوان براي مديران و پرسنل دفاتر*

*2-دارا بودن گواهينامه دوره آشنايي با قوانين و مقررات شهرداري ها*

*3- دارا بودن گواهينامه كاربري سيستمهاي مورد استفاده در شهرداري و عنوان شده در خدمات تفاهم نامه وفق سرفصل ابلاغي شهرداري مشهد*

**پيوست چهار : زير ساخت مورد نياز**

* *داشتن تجهیزات رایانه ای متناسب با خدمات قابل ارائه با تاييد نماينده شهرداري*
* *خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه جهت اتصال به اينترنت*
* *تامين نيروي انساني خاص ارائه سرويسهاي شهرداري حداقل به ميزان سه نفر با مدرك حداقل كارداني فني با تاييد نماينده شهرداري*
* *تامين فضاي مناسب كاري مطابق با سرفصل ابلاغي شهرداري مشهد در رابطه با نحوه تجهز دفاتر پيشخوان براي ارائه سرويسهاي شهرداري*

*توضيح 1: اتصال به شبكه شهرداري از طريق VPN صورت خواهد پذيرفت و تجهيزات مورد نياز بايد توسط دفاتر پيشخوان تهيه گردد .*

*توضيح 2 :ارائه خدمات شهرداري به هر يك از دفاتر درقالب يك صورتجلسه با امضاء نمايندگان شهرداري مشهد و نماينده كميته فني كارگروه دفاتر پيش خوان امكان پذير مي باشد .*