

**ماده واحده : آين نامه اجرائي برون سپاري خدمات شهرسازی شهرداري مشهد به دفاتر فني و مهندسي و پيشخوان دولت موضوع نامه شماره ۲۱/۳۲۳۶۸ مورخ ۹۱/۳/۴ شهرداري مشهد به شرح پيوست (مهر شده توسيط شوراي اسلامي شهر مشهد) به تصويب رسيد.**

## **آين نامه اجرائي برون سپاري خدمات شهرسازی شهرداري مشهد به دفاتر فني و مهندسي و پيشخوان دولت**

**ماده ۱ :** در راستاي تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی و به استناد بند ۲ قسمت ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور، قانون دفاتر پيشخوان خدمات دولت و بخش عمومي و غير دولتي مصوب ۸۹/۰۷/۰۷ مجلس شوراي اسلامي و آين نامه شماره ۶۱۱۱۶/۴۲۴۰۱ مورخه ۸۹/۰۳/۱۸ هييات وزيران مبني بر واگذاري و برون سپاري كلية خدمات قابل ارایه دستگاه ها در خارج از محبيط اداري از طريق دفاتر پيشخوان دولت و بخش عمومي غير دولتي و با هدف تسهيل، تكرييم، رضايتمندي، کاهش سفرهای غير ضرور و صرفه جوبي در وقت و هزينه شهروندان و بهره گيري مطلوب از فن آوري روز و سيسitem يكپارچه شهرسازی، به موجب ضوابط و مقررات اين آين نامه، خدمات شهرسازی شهرداري مشهد به صورت آزمایشي تا پایان سال جاري به دفاتر فني، مهندسي و پيشخوان دولت واگذار مى شود.

### **ماده ۲ - اهداف**

برون سپاري فعاليت ها و خدمات شهرسازی به بخش خصوصي، در چهارچوب ضوابط، مقررات و قوانين موجود و بر اساس اهداف زير انجام مى شود.

- انجام حداكتري خدمات توسيط بخش خصوصي
- مراجعيه حداقلی شهروندان برای پيگيري يا دريافت خدمات
- انجام تمامي فعاليت ها بر اساس فناوري روز (مبتنی بر IT) و سيسitem ارجاع بدون کاغذ
- ساده، روان و قابل درک بودن آن توسيط شهروندان و قابل وصول توسيط بخش خصوصي به دور از بورکراسی اداري
- انجام كلية فعاليت ها و اقدامات در محبيط مطمئن، ايمان و قابل رصد و پيگيري

### **ماده ۳ - تعاريف**

منظور از عناوين در اين آين نامه عبارتند از :

**۱ - شهرداري : شهرداري مشهد**

**۲ - آين نامه :** مجموعه اصول، روش ها و ساز و کارهای انجام کار است که به استناد بند ۹ ماده ۷۱ قانون شوراهای اسلامي، توسيط شهرداري برای تصويب به شوراي اسلامي شهر پيشنهاد مى شود. بدويهي است آين نامه مصوب شوراي اسلامي شهر مفهوم عام داشته و جزبي از مصوبه محسوب مى شود.

- ۳- **شیوه نامه**: دستور شهردار یا مدیران صلاحیت دار در زمینه راهنمایی و نحوه اقدام در یک مورد خاص توسط ادارات تابعه می باشد.
- ۴- **دفتر فنی و مهندسی**: دفتری است که طبق ماده (۹) آیین نامه اجرایی قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان مجاز به فعالیت می باشد.
- ۵- **شخص حقیقی**: مهندسان، کارداهای فنی و معماران تجربی که به موجب قوانین و مقررات موضوعه، دارای پروانه اشتغال به کار می باشند.
- ۶- **شخص حقوقی**: شرکت، موسسه، سازمان و نهاد عمومی یا خصوصی است که برای انجام خدمات فنی و مهندسی، مجاز به فعالیت هستند.
- ۷- **دفاتر پیشخوان دولت**: کلیه دفاتر حقیقی و حقوقی که بر اساس مقررات موضوعه تشکیل و فعالیت می کنند.
- ۸- **دفاتر مشاور شهرسازی و معماری**: کلیه دفاتر حقیقی و حقوقی که بر مبنای آیین نامه تشخیص صلاحیت مشاوران تشکیل شده اند.
- ۹- **خدمات**: کلیه فعالیت ها و خدماتی که شهرداری مشهد به موجب این آیین نامه و در چهار چوب قرارداد فی مابین، با اشخاص حقیقی و حقوقی، منعقد و اجازه ارایه آن را به دفاتر ارایه کننده خدمات می دهد.

#### **ماده ۴ - انواع خدمات شهرسازی قابل واگذاری**

##### **الف- صدور استعلامات**

- استعلام بانک
- استعلام ادارات
- استعلام انتقال
- استعلام تجدید اجاره

##### **ب - صدور مفاصصا حساب**

- مفاصصا حساب نوسازی
- مفاصصا حساب صنفری
- مفاصصا حساب بهره برداری موقت

##### **ج- صدور پروانه ساختمان**

- احداث بنا
- تجدید بنا
- توسعه بنا
- تمدید و تجدید پروانه
- پروانه تعمیرات ساختمان
- دیوار کشی

##### **د- صدور پایانکار**

- پایانکار بهره برداری
- عدم خلافی ساختمان
- مفاصصا حساب ساختمانی
- شناسنامه فنی ساختمان

## هـ- خدمات عمومی

- اعلام موقعیت ملک در طرح و اعلام ضابطه خودکار
- نمایش پیش نویس پروانه و پیش فاکتور هزینه پروانه
- سرویس نقشه های موضوعی و موضعی شامل نقشه پلاک ثبتی وضع موجود، نقشه انواع طرح های تفصیلی ملک عمل
- سرویس عکس و تصاویر موجود اعم از ماهواره ای، تصاویر هوایی، پانورامای سه بعدی و ....
- سرویس پیگیری انواع درخواست ها
- سرویس دانشنامه شهرسازی

## ماده ۵ - بهره بوداران و ذینفعان

- الف- دفاتر فنی و مهندسی ساختمان
- ب- دفاتر پیشخوان دولت
- ج- دفاتر مشاور شهرسازی و معماری
- د- دفاتر کارگزاری نوسازی بافت های فرسوده
- ه- شهروندان (مالک و ذینفع)

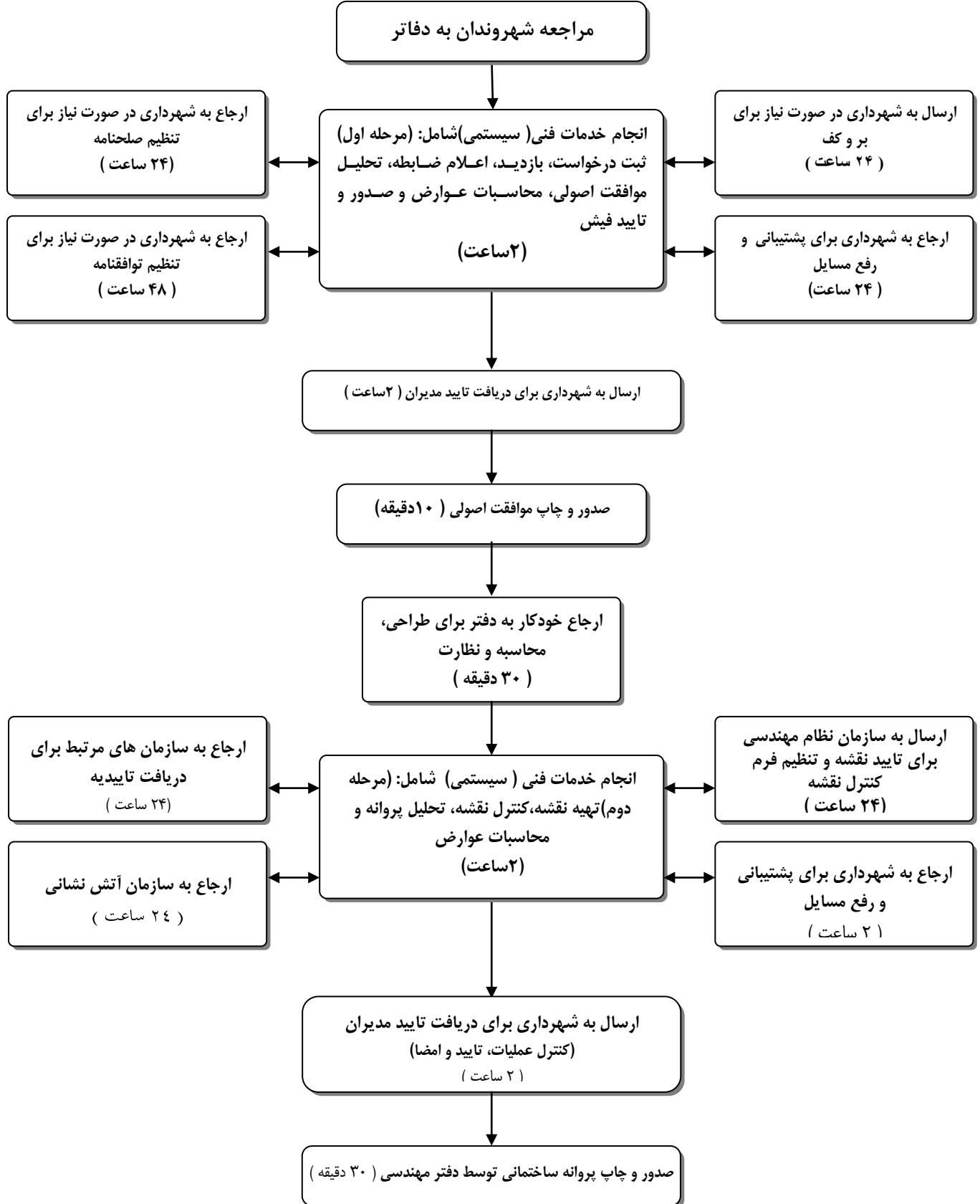
## ماده ۶- گردش کار و فرآیند صدور پروانه، گواهی (پایانکار)، مجوز (استعلامات)

شهرداری مجاز است صدور انواع پروانه ساختمانی، پایانکار و استعلام را مطابق ضوابط این آیین نامه به کلیه بهره بوداران دفاتر (موضوع ماده ۴ آیین نامه) واگذار نماید.

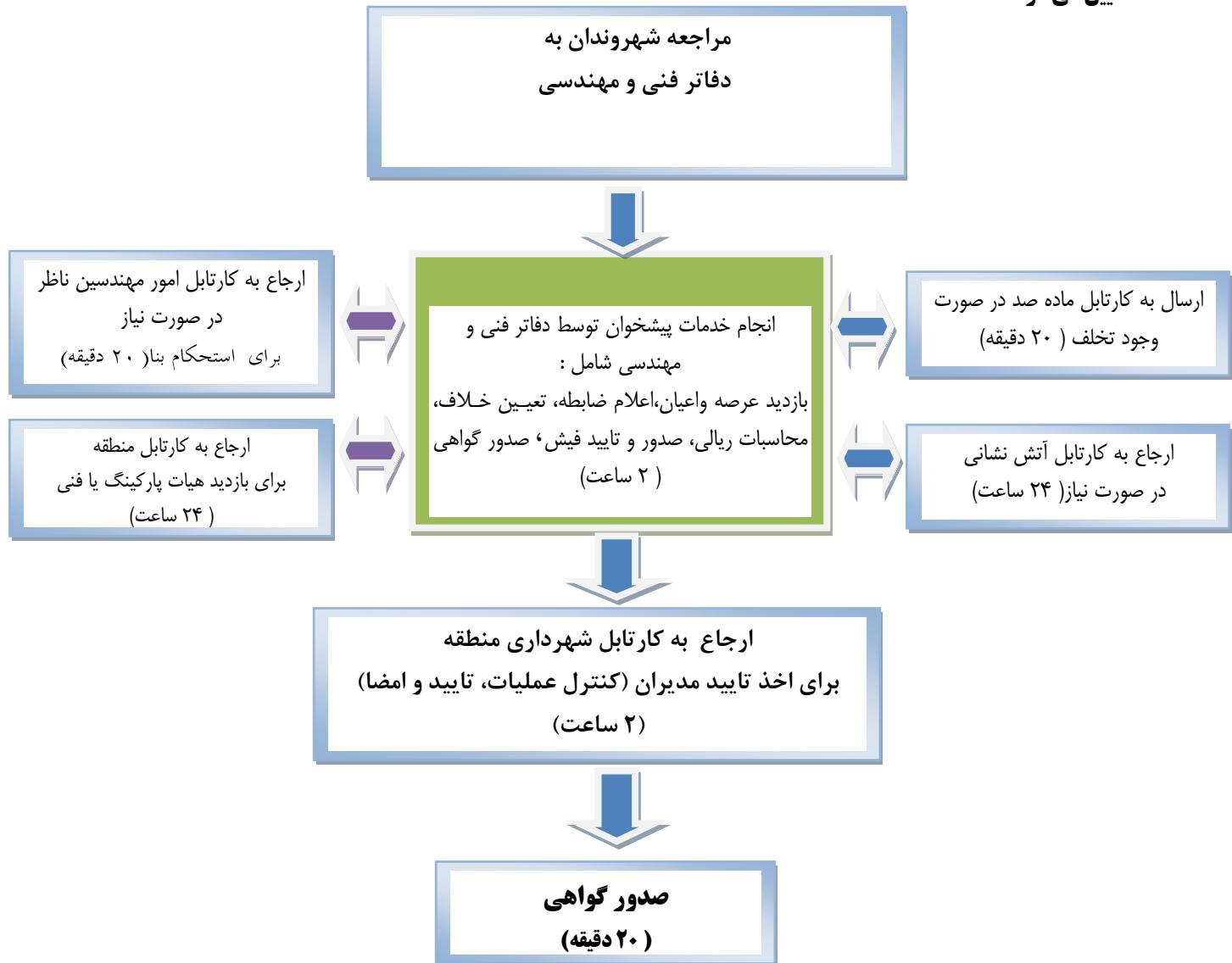
تبصره ۱- شهرداری موظف است شیوه نامه های اجرایی این آیین نامه را در جهت اصلاح و بهبود فرآیندها و گردش کارها به نحوی که منجر به تکریم حداکثری شهروندان شود، ظرف مدت ۲ ماه تدوین و ابلاغ نماید.

تبصره ۲- بردن سپاری برای هر درخواست، بر اساس نموداری است که شهرداری کلیه زیرساختها و تشکیلات سازمانی منطبق بر آن را فراهم می آورد.

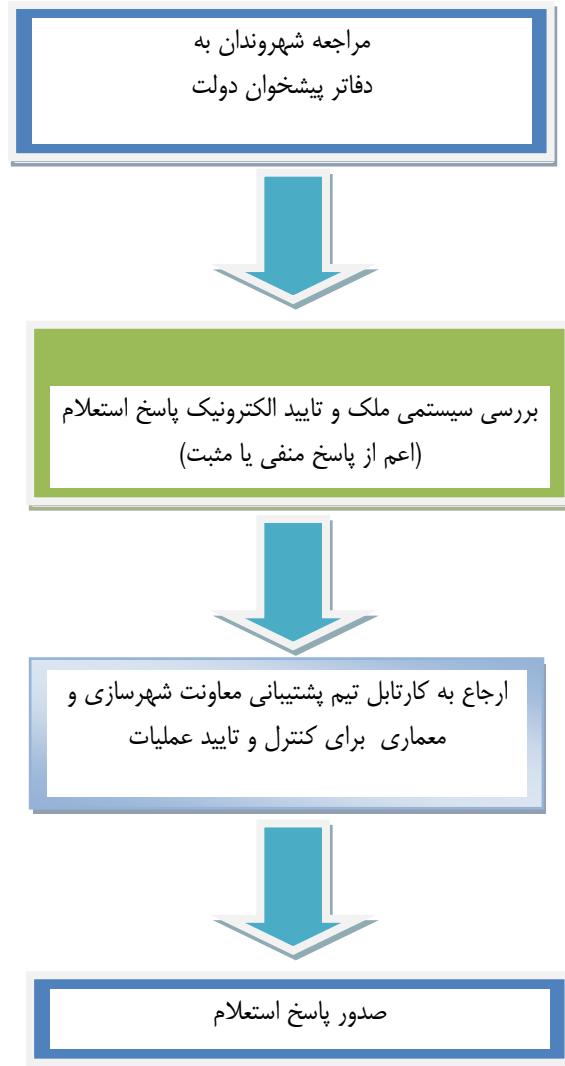
**ماده ۷- گردش کار پرونده برای صدور پروانه ساختمانی (احداث بنا، توسعه بنا، تجدید بنا) به شرح نمودار زیر تعیین می شود :**



**ماده ۸- گردش کار نحوه صدور پاسخ گواهی (عدم خلاف، پایانکار بهره برداری، مفاصی حساب و گواهی انتقال) به شرح نمودار زیر تعیین می گردد:**



**ماده ۹- گردش کار نحوه صدور مجوز (پاسخ استعلام بانک و ادارات) برای نمودار زیر تعیین می شود :**



**ماده ۱۰ - ضوابط مالی و نحوه پرداخت حق الزحمه ارایه خدمات مشاوره، پیگیری و تهیه نقشه ازبیلت و خدمات فنی و اداری برای صدور پروانه یا پایانکار برای کاربری های مختلف) که توسط دفاتر و شرکتهای کارگزار به شهروندان ارایه می شود به شرح جدول زیر تعیین می گردد:**

مساحت اعیان	حداکثر حق الزحمه دریافتی
تا ۱۵۰ متر مربع	دویست هزار ریال
تا ۳۰۰ متر مربع	سیصد هزار ریال
تا ۱۰۰۰ متر مربع	سیصد و پنجاه هزار ریال
تا ۵۰۰۰ متر مربع	چهار صد هزار ریال
بالای ۵۰۰۰ متر مربع	پانصد هزار ریال

تبصره ۱- حق الزحمه مذکور برای سال ۱۳۹۱ تعیین شده است و در صورت نیاز به تغییر در تعریفه ها، شهرداری هر ساله مبالغ جدید را تا پایان بهمن ماه برای اجرا در سال بعد، پیشنهاد می نماید که پس از تصویب شورای اسلامی شهر، برای اطلاع عمومی در وب سایت درج می گردد.

تبصره ۲- حق الزحمه خدمات کارشناسی بازدید، بر اساس تعرفه های تعیین شده در مصوبه شماره ۹۲۶/۹۰/۳/ش - ۹/۳/۹ محاسبه و دریافت گردد.

تبصره ۳- حق الزحمه دفاتر پیشخوان دولت بر اساس مفاد موافقت نامه مشترک شهرداری و استانداری خراسان رضوی تعیین می شود. بدیهی است مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این بند بر عهده کمیته نظارت (کارگروه راهبردی) دفاتر پیشخوان دولت (مستقر در استانداری) خواهد بود.

تبصره ۴- به منظور تشویق و حمایت از خدمات برون سپاری شده و عدم تحمیل هزینه اضافی به شهروندان، به مدت ۵ سال، معادل حق الزحمه خدمات فوق از محل عوارض و حقوق شهرداری بابت پروانه و یا پایانکار به عنوان بستانکاری مالکان در فیش محاسبات درآمدی آنان درج می گردد.

تبصره ۵- نظارت بر حسن انجام امور فوق، مطابق با شیوه نامه انضباطی و اجرایی که مشترکاً توسط معاونت شهرسازی و معماری شهرداری و سازمان نظام مهندسی ساختمان ظرف مدت یک ماه تدوین و به تایید کمیته راهبردی می رسد، بر عهده شهرداری خواهد بود.

#### **ماده ۱۰ - قوانین حقوقی و کلیات شیوه نامه واگذاری خدمات شهرسازی به بخش خصوصی**

**الف- شرایط احراز صلاحیت فنی و اداری برای کارگزاری خدمات فنی و شهرسازی**

- به منظور تعیین و تشخیص شرایط احراز دفاتر فنی و مهندسی برای ارایه خدمات کارگزاری در امور صدور پروانه و پایانکار، شهرداری موظف است شیوه نامه اجرایی تنظیم گردش کار معین و تهیه چک لیست فنی و حقوقی ، نحوه تجهیز وارایه سرویس در دفاتر، جزئیات تعیین صلاحیت فنی و اداری دفاتر، نحوه دسترسی به کارتابل و تحويل گیری شناسه های امنیتی و همچنین تعهدات و وثایق قانونی دفاتر و نحوه تاسیس و یا انصراف آنان را با همکاری سازمان نظام مهندسی تهیه نماید تا بر اساس آن ضمن در نظر گرفتن ابعاد فنی ، تکنیکی و اداری، امکان نظارت دقیق و مناسب بر حسن انجام امور فراهم گردد.

تبصره- رعایت تصویب نامه شماره ۱۴۵۶۰۱ ت ۱۳۸۸/۷/۲۱ آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی الزامیست.

#### **ب- الزامات و تجویزات فنی مورد استفاده در دفاتر**

۱- بکارگیری حداقل سه نفر پیشخوان شهرسازی (یک نفر با درجه مهارت A، یک نفر با درجه مهارت B و یک نفر با درجه مهارت C)

۲- حداقل سه دستگاه PC با مشخصات اعلامی از سوی شهرداری

- سه دستگاه چاپگر (دو دستگاه لیزری A4 و یک دستگاه چاپگر جوهر افshan)
  - اسکنر و یک دستگاه دوربین دیجیتال
  - تجهیزات مورد نیاز شبکه داخلی دفتر بر اساس مشخصات اعلامی از سوی شهرداری
  - به منظور ارتباط با سرورها، علاوه بر ارتباط اینترنت ملی، اختصاص دو خط تلفن مجزا با شرایط مناسب مخابراتی (عدم وجود نویز، عدم مجاورت با سیمهای برق، سیم کشی استاندارد و مناسب ...)
  - به منظور اتصال تمامی سیستم‌ها به سرورها، وجود یک شبکه اینترنت پر سرعت الزامی است. (تمامی تنظیمات شبکه از نظر راه اندازی و پشتیبانی به عهده مدیر دفتر می‌باشد).
- تبصره - میزان و سطح دسترسی کارکنان به سیستم یکپارچه شهرسازی از طریق شناسه‌های (TOKEN) امنیتی و رمز عبوری فراهم می‌شود که توسط سازمان فاوای شهرداری ارایه خواهد شد.

#### ج - وظایف و تعهدات مسئولان دفاتر خدماتی

- شهرداری (معاونت شهرسازی و معماری) موظف است دوره آموزشی لازم برای مسئولان دفاتر و کارکنان آنان را قبل از تاسیس و راه اندازی دفاتر خدماتی، به منظور آشنایی با قوانین و مقررات و نحوه روند انجام کار برگزار نمایند. بدیهی است در صورت قبولی در دوره های آموزشی مذکور، گواهی مربوطه توسط معاونت شهرسازی و معماری شهرداری صادر می‌گردد.
- مسئولان دفاتر خدماتی موظفند دستورالعملها، بخشنامه‌ها و آیین نامه‌های تخصصی ابلاغی توسط شهرداری را در محل دفتر نگهداری نموده و به متصدیان و عوامل اجرایی دفتر، آموزش لازم را برای اجرای صحیح و دقیق آنها ارایه و بر انجام صحیح آن نظارت کنند.
- مسئولان دفاتر خدماتی مکلفند در نگهداری مدارک و اسنادی که از طرف مالکان به آنان تحويل می‌شود، نهايت دقت و امانتداری را بعمل آورده و از استفاده آنها در غیر از خدمات تعیین شده، خودداری نمایند.
- تبصره - در صورت هرگونه قصور، سهل انگاری و تخلف که موجب ورود خسارت یا مفقود شدن مدارک و اسناد متقاضی گردد، مسئول دفتر خدماتی مکلف به جبران خسارت و جلب رضایت شاکی خواهد بود؛ در غیر اینصورت برابر قانون و مقررات مربوط، با مخالف رفتار خواهد شد.
- مسئولان دفاتر خدماتی موظفند ضمن نصب فهرست تعریفه‌های ارایه خدمات در محل دفتر و در معرض دید مراجعن، حق الزحمه ارایه خدمات را (صرفاً در چهارچوب مصوبات شورا و آیین نامه‌های اجرایی مصوب) از متقاضیان وصول و در قبال آن رسید رسمی تحويل نمایند.

تبصره - در صورت تخلف دفاتر از تعریفه‌های ابلاغی و تکالیف مقرر، برای بار اول ضمن الزام به استرداد وجوه اضافی، اخطار و تذکر کتبی از طرف شهرداری به مسئول دفتر داده می‌شود و در صورت تکرار تخلف در مرحله بعد ، ضمن استرداد کامل وجوه دریافتی به متقاضی، از واگذاری کار به دفتر مذکور به مدت ۶ ماه خودداری خواهد شد و در صورت ادامه تخلف در مرحله سوم، ضمن ضبط مبلغ وثیقه به نفع شهرداری و استرداد کامل وجوه دریافتی به متقاضیان ، مجوز فعالیت دفتر مذکور لغو می‌گردد .

- مسئولان دفاتر موظفند خدمات قابل ارایه در محل دفتر را برابر ساعت و روزهایی که توسط حوزه معاونت شهرسازی و معماری تعیین و به آنان ابلاغ می‌گردد، ارایه کنند و مراتب رانیز به نحو مقتضی در معرض دید متقاضیان قرار دهنند
- مسئولان دفاتر خدماتی موظف به همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی از سوی شهرداری و سازمان نظام مهندسی می‌باشند.
- در صورتیکه دفاتر خدماتی از قوانین و مقررات جاری و لازم الاجرا تخلف نمایند و این تخلف موجب تعطیلی دفتر خدماتی شود، مسئول دفتر خدماتی مربوطه مکلف است ظرف مدت یک هفته از دستور منجر به تعطیلی، رفع اثر نماید در غیر این صورت، مجوز دفتر خدماتی لغو خواهد شد.

تبصره ۱- در صورت لغو مجوز دفتر خدماتی، مسئول مربوطه، مکلف است از تاریخ دریافت ابلاغ لغو مجوز، از ارایه هرگونه خدمات

به متقاضیان خودداری نموده و حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز امور معوقه را تسویه نماید.

تبصره ۲- در صورت تخلف مسئول دفتر خدماتی از تعهدات قانونی مربوط، شهرداری مجاز است برابر قرارداد با مسئولان دفاتر تمام یا بخشی از مبلغ تضمین را از محل سپرده برداشت نماید.

تبصره ۳- در صورت اخراج کارکنان دفتر توسط مسئول مربوطه، آموزش و جایگزینی نیروهای جدید بر عهده مسئول دفتر خدماتی خواهد بود.

۸- مسئولان دفاتر خدماتی در صورت انصراف از ادامه همکاری، می‌باشد تقاضای انصراف خود را به شهرداری ارسال نمایند. بدیهی است پس از بررسی و در صورت موافقت شهرداری، قرارداد فی مابین فسخ می‌گردد و مبلغ تضمین حسن انجام تعهدات نیز حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ لغو مجوز، در صورت عدم دلیل برای ضبط و یا کسر از آن، به ذینفع مسترد می‌شود.

۹- مسئولان دفاتر خدماتی تحت هیچ عنوان حق انتقال و واگذاری کلی یا جزئی مجوز فعالیت را به غیر نخواهند داشت.

۱۰- مسئولان دفاتر خدماتی مکلفند صندوق شکایات و پیشنهادات را که توسط شهرداری تحويل می‌گردد را در محل مناسب و قابل رویت نصب نمایند.

۱۱- تکریم مراجعان و رعایت شیوه‌نامات اخلاقی و اسلامی در دفاتر توسط مسئولان و کارکنان آنان الزامی است و تخلف از این موارد موجب بررسی صلاحیت دفتر برای ادامه فعالیت خواهد شد.

۱۲- مسئولان دفاتر خدماتی مکلفند کلیه مقررات قانون کار، تامین اجتماعی و ... دیگر قوانین مربوطه را درخصوص کارکنان خود رعایت نمایند.

#### **د- نحوه نظارت بر حسن انجام امور**

شهرداری می‌باشد با همکاری سازمان نظام مهندسی و مجمع صنفی دفاتر، نسبت به تشکیل کمیته‌های کارشناسی بر اساس ساختار نظارتی و راهبری به شرح ذیل اقدام نماید و معاونت شهرسازی و معماری شهرداری نیز به عنوان ناظر عالی بر حسن اجرای آیین نامه و شیوه نامه‌های اجرایی آن تعیین می‌شود.

#### **۱- کمیته راهبری نظارت بر فعالیت دفاتر فنی و مهندسی**

این کمیته به منظور راهبری و نظارت عالیه بر حسن روند اجرای امور و مفاد این آیین نامه، تدوین شیوه نامه‌های اجرایی، تهیه و پیشنهاد تعریفه‌های خدمات قابل ارایه توسط دفتر، رسیدگی به گزارش کمیته کارشناسی و اخذ تصمیمات مناسب برای بهبود فرآیندها و اقدامات با ترکیب زیر تشکیل می‌شود:

- رییس شورای اسلامی شهر مشهد
- معاون شهرسازی و معماری شهرداری مشهد (رییس کمیته راهبری نظارت)
- رییس سازمان نظام مهندسی ساختمان
- یکی از مدیران منطقه به انتخاب شهردار مشهد
- رییس انجمن صنفی دفاتر فنی و مهندسی

#### **۲- کمیته کارشناسی نظارت بر فعالیت دفاتر فنی و مهندسی**

این کمیته که دارای دبیر خانه دائمی در محل مجمع صنفی دفاتر می‌باشد، در چهارچوب شیوه نامه اجرایی مشترک شهرداری و سازمان نظام مهندسی، وظیفه نظارت مستمر بر روند فعالیت و عملکرد دفاتر و رسیدگی به شکایات، بررسی درخواستها و آسیب شناسی مستمر فعالیتها، رسیدگی به صلاحیت متقاضیان، مدیران فنی و کارکنان دفتر، ارزیابی و اعلام نظر نسبت به مکان معرفی شده برای استقرار دفتر و شعب وابسته، رسیدگی اولیه به موارد تخلف و شکایت از دفتر و تهیه گزارش و ارایه به کمیته راهبری، پیشنهاد تمدید یا لغو مجوز فعالیت دفتر به کمیته راهبری و ابلاغ لغو مجوز به دفتر و پایان فعالیت آنان را پس از تصویب کمیته راهبری بر عهده دارد و اعضای آن به شرح زیر تعیین می‌شوند:

- سه نفر نماینده شهرداری مشهد
- مدیر نظارت عالیه و ارزیابی شورای اسلامی شهر مشهد
- نماینده سازمان نظام مهندسی به انتخاب رئیس سازمان نظام مهندسی
- نماینده مجمع صنفی دفاتر به انتخاب رئیس مجمع صنفی دفاتر
- مدیر طرحهای توسعه شهری حوزه معاونت شهرسازی و معماری به عنوان دبیر کمیته

**هـ - نحوه رسیدگی به تخلفات**

- گزارش تخلفات دفاتر که بر اساس نظارت مستمر کمیته کارشناسی ، منطبق با شرایط آیین نامه و شیوه نامه های اجرایی آن انجام می شود، با هماهنگی کمیته راهبری بررسی و پس از رسیدگی با در نظر گرفتن نوع و میزان تخلفات دفاتر خدماتی به شرح زیر با متخلوفین رفتار گردد :
- اخطار کتبی
  - لغو مجوز دفتر بصورت موقت
  - لغو دائم مجوز فعالیت دفتر و معرفی به مراجع قضایی و به اجرا گذاشتن وثائق
- تبصره- کلیه مراحل تشکیل، نظارت و رسیدگی به مسایل مرتبط با دفاتر پیشخوان دولت، بر اساس ضوابط و دستورالعمل های مندرج در مصوبه شماره ۶۱۱۱۶/۴۲۴۰۱ هیات وزیران مورد رسیدگی قرار گرفته و انجام خواهد شد.
- ماده ۱۱: شهرداری مشهد موظف است گزارش کار ماهانه اجرای این مصوبه را به کمیسیون برنامه، بودجه و امور اداری شورای اسلامی شهر مشهد ارائه نماید.