

آئین نامه انضباطی و اجرایی دفاتر ارائه دهنده خدمات شهرسازی (ویرایش سوم)

این آئین نامه در راستای سیاست شهرداری مشهد و باستناد مصوبه شماره ۳/۹۱/۱۳۵۸/ش مورخ ۱۳۹۱/۰۳/۳۱ شورای اسلامی شهر مشهد مبنی بر برون سپاری خدمات شهرسازی و به منظور تکریم و تسهیل در امور اداری ارباب رجوع و به جهت نظم بخشیدن به امور محوله به دفاتر خدمات شهرسازی تهیه و تنظیم شده است. بدیهی است باتوجه به اهداف شهرداری و جامعه نظام مهندسی برقراری نظم و امنیت و فراغ خاطر ارباب رجوع می باشد که این مهم با اجرای دقیق ضوابط و مقررات شهرسازی و پایبندی به مفاد این آئین نامه امکانپذیر می باشد.

ماده ۱ - مقدمه

به منظور اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی و به استناد بند ۲ قسمت ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور مصوب ۱۳۸۹/۰۷/۰۷ مجلس شورای اسلامی و آئین نامه شماره ۶۱۱۱۶/۴۲۴۰۱ - ۱۳۸۹/۰۳/۱۸ هیئت وزیران و باستناد مصوبه شماره ۳/۹۱/۱۳۵۸/ش مورخ ۱۳۹۱/۰۳/۳۱ شورای اسلامی شهر مشهد و تقویت بخش خصوصی، شهرداری مشهد به عنوان اولین شهرداری در سطح کشور اقدام به برون سپاری خدمات شهرسازی نموده است. در این راستا دفاتر خدمات شهرسازی بعنوان بخش خصوصی فعال در این امر به مشارکت در این طرح پرداخته است. امید است که با همکاری متقابل بین شهرداری مشهد و دفاتر خدمات شهرسازی گامی بلند در اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی برداشته شود.

لازم بذکر است آئین نامه حاضر جایگزین آئین نامه انضباطی و اجرایی دفاتر ارائه دهنده خدمات شهرسازی (ویرایش دوم) ابلاغی بشماره ۹۳/۹/۲۴-۲۹/۹۳/۱۵۹۰۳۳ و اصلاحیه بشماره ۹۳/۱۱/۷-۲۹/۹۳/۱۸۵۲۴۵ می باشد.

تبصره: در این آیین نامه هر جا کلمه دفتر بکار رفته باشد منظور دفتر فنی و مهندسی، شرکت مشاورین یا شرکتهای کارگزار، و هر جا کلمه مسئول دفتر بکار رفته باشد منظور مسئول دفتر فنی و مهندسی یا مدیر عامل شرکت مشاور یا شرکت کارگزاری می باشد.

ماده ۲ - اهداف آئین نامه

۱. ایجاد زمینه مناسب برای همکاری بین بخش خصوصی و شهرداری مشهد.
۲. استفاده از نیروهای متخصص و با تجربه بخش خصوصی در امر برون سپاری خدمات شهرسازی.
۳. افزایش سطح مشارکت و رقابت بین دفاتر خدمات شهرسازی برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان .
۴. صرفه جویی در زمان و هزینه شهروندان و کاهش سفرهای زائد شهری با ایجاد دفاتر خدمات شهرسازی در تمامی مناطق شهر مشهد.
۵. یکپارچه سازی خدمات ارائه شده به شهروندان (ارائه خدمات مهندسی و صدور پروانه و پایانکار توسط دفتر).

ماده ۳ - ارکان آئین نامه

کمیته کارشناسی متشکل از اعضای ذیل جهت نظارت بر فعالیت دفاتر فنی و مهندسی و مشاورین و شرکتهای کارگزار تشکیل می گردد:

۱. نماینده شورای اسلامی شهر مشهد (بدون حق رأی)
۲. نماینده انجمن صنفی دفاتر فنی و مهندسی یا نظام مهندسی
۳. نماینده مدیریت ارزیابی عملکرد، بازرسی پاسخگویی به شکایات
۴. نماینده مدیریت حراست
۵. نماینده معاونت شهرسازی
۶. نماینده مدیریت حقوقی

تبصره ۱: نظارت بر دفاتر و رسیدگی به درخواستها ، تنظیم دستورالعملهای اجرایی و رسیدگی به تخلفات و انطباق مفاد آیین نامه با عملکرد دفاتر و مشاورین و کارگزارها و تصمیم گیری مقتضی راجع به تخلفات و سایر موارد اجرایی و نظارتی بر عهده این کمیته بوده و تصمیمات کمیته با حداقل ۳ رای ملاک عمل خواهد بود و برای کلیه دفاتر و مشاورین و کارگزارها لازم الرعایه می باشد. همچنین جلسات کمیته با حضور حداقل اعضای دارای ۳ رای رسمیت می یابد.

تبصره ۲: گزارشات ارسالی از سوی مناطق در خصوص تخلفات احتمالی دفاتر می بایست دارای تائیدیه کمیتهای متشکل از نمایندگان حراست، بازرسی، رئیس شهرسازی منطقه و در صورت لزوم دعوت از نماینده دفتر به

محوریت بازرسی و با اخذ دفاعیه کتبی دفتر و مستندات مربوطه باشد.

ماده ۴- ضوابط دفاتر خدمات شهرداری

۱. واگذاری شناسه امنیتی توکن برای استفاده در شعب فرعی فقط در مناطق ۴ و ۵ درآمدی امکانپذیر می باشد. ضمناً واگذاری شناسه امنیتی توکن برای هر دفتر و هر شعبه حداکثر ۳ عدد می باشد.
۲. اختصاص مکان متناسب جهت ایجاد دفتر خدمات شهرداری یا شعب فرعی مطابق با دستورالعمل مشترک معاونت شهرداری و مجمع صنفی دفاتر
۳. ایجاد امکانات رفاهی جهت مراجعین در حد متعارف و معمول و متناسب با شئون اداری و اسلامی شهرداری مشهد
۴. تخصیص یک دستگاه رایانه جهت هر کاربر و یک چاپگر برای هر دو کاربر
۵. تخصیص یک دستگاه اسکنر (جهت اسکن مدارک) و یک دستگاه تبلت (جهت بازدید)
۶. استفاده از اینترنت با سرعت حداقل ۱ مگابایت و دو خط تلفن و فکس مجزا
۷. به کارگیری نیروهای متخصص و کارآمد مورد تأیید معاونت شهرداری و معماری شهرداری (اولویت به کارگیری نیروهای با تجربه می باشد) حداقل دو نفر در هر دفتر خدمات شهرداری
۸. نصب تعرفه خدمات دفاتر خدمات شهرداری و تعرفه خدمات نقشه برداری در محل مناسب جهت رویت ارباب رجوع
۹. نصب تابلوی ۱۸۸۷ ستاد خبری مدیریت حراست در محل مناسب برای رویت متقاضیان
۱۰. نصب تابلوهای مناسب به منظور اطلاع رسانی ضوابط و دستورالعملهای ابلاغی شهرداری مشهد
۱۱. دفاتر فنی و مهندسی که قصد ارائه خدمات شهرداری را دارند قبل از هرگونه اقدام می بایست از انجمن دفاتر نظام مهندسی استعلام و پس از بازدید و طی مراحل قانونی پس از تأیید معاونت شهرداری و معماری مجوز خدمات شهرداری صادر می گردد.
۱۲. میزان مغایرت قابل قبول در گزارش کارشناس بازدید دفاتر پیشخوان نسبت به گزارش کارشناسان شهرداری و یا اداره ثبت می بایست حداکثر به میزان تا ۳ درصد مساحت اعیان هر طبقه باشد و اختلاف بیشتر از این میزان به عنوان گزارش مغایر محسوب می گردد.
۱۳. مسئولین دفاتر وظیفه صیانت از شناسه های سخت افزاری (توکن) در هر شرایطی را عهده دار می باشند. مسئولین دفاتر و کارشناسان زیرمجموعه، متضامناً و منفرداً پاسخگو خواهند بود.
۱۴. مسئولین دفاتر می بایست در زمان قطع همکاری کاربران خود مراتب را سریعاً به حوزه معاونت شهرداری و معماری کتباً اعلام نمایند.
۱۵. رعایت ضوابط و ساختارهای شکلی و تجهیزاتی تا انتهای سال ۹۴ مورد انتظار بوده و پس از آن در

صورت عدم رعایت ضوابط مربوطه برابر ضمانت‌های اجرایی آئین نامه برخورد خواهد شد.

۱۶. نگهداری سوابق (مطابق ابلاغیه شهرداری)

تبصره ۱: نیروهای به کارگیری شده می بایست حتماً دارای گواهینامه از معاونت شهرسازی و معماری باشند یا قبولی در آزمون دوره مربوطه را داشته باشند.

تبصره ۲: دو نفر نیروی بکارگرفته شده می بایست حتماً دارای مدرک مرتبط (شهرسازی، برنامه‌ریزی شهری، معماری یا عمران و سایر رشته های مرتبط وفق دستورالعمل های ابلاغی) باشند. حداقل مدرک تحصیلی کاربران لیسانس می باشد.

تبصره ۳: پرسنل متقاضی توکن می بایست دارای معرفی از دفتر مربوطه و گواهی عدم سوء پیشینه بوده که پس از تأییدیه حراست مشغول بکار شوند.

تبصره ۴: توکن‌های (شناسه های امنیتی) کاربران پس از احراز شرایط به کاربران داده شده و مسئولیت حفظ و حراست از آن بعهده کاربر و مسوول دفتر بوده و به محض پایان قرارداد تا تعیین دفتر مسئول، کاربر یا دفتر مجاز به استفاده از توکن نمی باشد.

تبصره ۵: اعطای توکن به افرادی که شاغل در دستگاه های دولتی و اجرایی هستند ممنوع می باشد.

ماده ۵- نحوه ارتباط با بخش های مرتبط

نحوه ارتباط دفاتر خدمات شهرسازی با شهرداری، نیروهای پشتیبان و گروه نقشه برداری بشرح ذیل می باشد:

۱. درخصوص اعلام نظر بروکف و میزان درمسیر چنانچه پرونده به بخش خصوصی ارجاع گردید می بایست طبق تعرفه مصوبه شورای شهر حقوقات مربوطه به حساب مشخص شده برای هرگروه در بخش خصوصی طی فیش درآمدی توسط مالک واریز گردد. لازم بذکراست مسئول دفتر موظف است تعرفه نقشه برداری را در محل دفتر جهت رویت ارباب رجوع نصب نماید.
۲. چنانچه پس از اعلام نظر واحد نقشه برداری ملکی در مسیر قرار گرفته باشد می بایست جهت تنظیم صلحنامه به واحد املاک منطقه مربوطه ارجاع گردد.
۳. جهت کنترل محاسبات انجام شده از طریق سیستم ESUP، پرونده به کارتابل پیشخوان‌های ناظر مناطق که می بایست به تایید رئیس شهرسازی منطقه مربوطه برسد ارجاع می گردد.
۴. جهت کنترل، استعلام، ورود اطلاعات بدهکار و بستانکاری و یا موارد از این گروه، پرونده به مدیریت درآمد ارجاع و یا ارتباط برقرار می شود.

۵. جهت تعیین مهندسین ناظر مربوطه و یا تأییدیه استحکام بنا به امورمهندسین ناظر ارجاع می‌گردد.
۶. چنانچه پرونده خاصی مشکلات حقوقی اعم از استعلام دادگاه و یا اختلاف بین مالکین باشد از واحد حقوقی منطقه استعلام گردد و یا ارباب رجوع به واحد فوق راهنمایی شود.
۷. چنانچه درگواهی عدم خلاف صادره به موضوع تقسیط اشاره شده باشد در زمان پاسخ به گواهی بهره برداری و یا استعلام می‌بایست مالک به واحد وصول و یا درآمد منطقه مراجعه و تأییدیه عدم بدهی رابه صورت کتبی و ممهور به مهر واحد مذکور ارائه دهد.

ماده ۶- مفاد انضباطی و ضمانتهای اجرایی آئین نامه

بند ۱: با توجه به تعهد و آشنایی مسئولین دفاتر به ضوابط و مقررات شهرسازی شهرداری مشهد و با علم و آگاهی از وظایف قانونی که توسط شهرداری به آنان محول شده است کلیه تخلفات صورت گرفته اعم از اینکه سهوی یا عمدی باشند دارای ضمانت اجرای طبقه‌بندی شده به شرح ذیل می‌باشند:

الف - تذکر کتبی

ب - اخطار کتبی

ج - قطع تمامی توکنهای دفتر از ۳ تا ۶ ماه

د - قطع تمامی توکنهای دفتر بیش از ۶ ماه تا ۲ سال

هـ - قطع تمامی توکنهای دفتر بصورت دائم

تبصره ۱: در صورت تکرار تخلفی که دارای ضمانت اجرا مشابه است، ضمانت اجرا یکدرجه شدیدتر از مرحله قبل اعمال می‌گردد.

تبصره ۲: هرگونه جبران خسارت مادی وارد شده به شهرداری به عهده مسئول دفتر و یا کاربران مستقر در دفتر می‌باشد و مسئولیت مسئول دفتر و کاربران وی تضامنی است که جبران خسارت از محل اموال و داراییهای مسئول دفتر و یا کاربران وی (به انتخاب شهرداری، یک کدام یا همه) صورت می‌گیرد.

تبصره ۳: در صورت تحقق هریک از تخلفات مندرج در آئین نامه، شهرداری علاوه بر اعمال ضمانت اجرای مربوطه بطور مستقیم، حق فسخ یکطرفه قرارداد یا موضوع برونسپاری به دفتر را نیز خواهد داشت.

تبصره ۴: در خصوص سایر تخلفات (سایر تخلفات که عنوان یا مفهوم آن در مصادیق ذکر شده نمی‌باشد) تشخیص تخلف و انتخاب نوع ضمانت اجرا با کمیته کارشناسی می‌باشد و دفتر موظف به تبعیت از تصمیم مأخوذه است.

تبصره ۵: در صورت انطباق تخلف با عناوین مختلف، ضمانت اجرای شدیدتر اعمال خواهد شد.

تبصره ۶: شهرداری موظف است ضمن رسیدگی به تخلفات وفق مفاد آئین نامه در صورت لزوم نسبت به

پیگیری حقوقی و کیفری تخلف انجام شده از مراجع قانونی اقدام نماید و اعمال ضمانت اجراهای مندرج در این آئین نامه مانع از پیگیری قضایی موضوع نخواهد بود. پیگیری این بند با مدیریت حقوقی شهرداری مرکز می باشد.

تبصره ۷: شهرداری موظف است ضمن رسیدگی به تخلفات وفق مفاد آئین نامه، در صورتیکه تخلف انجام شده دارای ضمانت اجرای ردیف د و هـ بند ۱ از ماده ۶ باشد نسبت به پیگیری انتظامی تخلفات از طریق شورای انتظامی سازمان نظام مهندسی ساختمان خراسان رضوی یا سایر شوراهای انتظامی مرتبط با تایید کمیته کارشناسی نظارت بر دفاتر اقدام نماید. پیگیری این بند با مدیریت طرحهای توسعه شهری می باشد.

تبصره ۸: در صورت قطع تمامی توکنهای دفتر بصورت دائم، انعقاد مجدد قرارداد یا واگذاری خدمات شهرداری تا ۳ سال امکانپذیر نمی باشد.

تبصره ۹: کمیته کارشناسی بنابر تشخیص و ضرورت می تواند موضوع تخلف را جهت رسیدگی تخصصی و اتخاذ تصمیم نهایی به واحدهای مربوطه در شهرداری مثل بازرسی، حراست و ... ارسال نماید.

تبصره ۱۰: آرای صادره در کمیته کارشناسی نظارت بر دفاتر قطعی می باشد لیکن آرای منجر به قطع توکن (ردیف د و ه) به شرط ارائه مدارک و مستندات جدید از سوی دفتر مربوطه با تائید نماینده شهرداری، بازرسی و حراست، قابل طرح مجدد در کمیته خواهد بود.

تبصره ۱۱: کلیه مفاد آیین نامه و ضمانتهای اجرایی آن قابل اعمال برای کارشناسان بازدید می باشد.

بند ۲: مصادیق تخلف و ضمانت اجرای آنها به تفکیک به شرح ذیل می باشد:

الف - تذکر کتبی :

- ۱- عدم رعایت اصول اخلاقی و شئونات اسلامی و تکریم ارباب رجوع
- ۲- عدم رسیدگی به پروندهها در مدت زمان منطقی و مناسب و بلا تکلیف نگه داشتن پروندهها
- ۳- عدم نصب تابلوی تعرفه یا تابلوی دفاتر خدمات شهرداری براساس ضوابط اعلامی شهرداری در محل مناسب
- ۴- عدم نصب گواهینامه صادره جهت کاربران در محل دفتر
- ۵- عدم حضور به موقع کاربران پیشخوان دارای توکن در دفتر متناسب با ساعات اداری یا ساعات ابلاغی توسط شهرداری
- ۶- عدم استقرار تجهیزات رایانه ای وفق دستورالعملها

ب - اخطار کتبی :

- ۱- عدم کسب تاییدیه کتبی از حوزه معاونت شهرسازی و معماری جهت جابجایی یا جایگزینی نیروهای دارای توکن دفتر وفق لیست اعلامی دفتر به شهرداری
- ۲- عدم استقرار نیروی انسانی متخصص تایید صلاحیت شده توسط حوزه معاونت شهرسازی
- ۳- تعطیلی غیرموجه دفتر یا عدم معرفی جایگزین در صورت تعطیلی دفتر
- ۴- بکارگیری کاربران فاقد مجوز
- ۵- ارائه گزارش های عملکردی غیرواقع به شهرداری
- ۶- دریافت هزینه های انجام خدمات بیشتر از تعرفه های مصوب
- ۷- عدم آموزش کاربران تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها
- ۸- عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی شهرداری و سازمان نظام مهندسی ساختمان خراسان رضوی و یا عدم اقدام برای رفع نواقص ابلاغی به ایشان
- ۹- عدم ارائه فاکتور سیستمی محاسبات توسط دفتر

ج - قطع تمامی توکنهای دفتر از ۳ تا ۶ ماه :

- ۱- پذیرش ثبت درخواست برای متقاضیان فاقد صلاحیت قانونی (متقاضی، مالک یا وکیل قانونی نباشد)
- ۲- عدم رعایت ضوابط و مقررات شهرسازی به نحوی که موجب تضییع حقوق شهرداری یا مالک گردد.
- ۳- ورود اطلاعات غیرصحیح ملک و مالک در زمان تشکیل پرونده در سیستم شهرسازی (به تشخیص کمیته ردیف ب یا ج)
- ۴- ارائه گزارش های اشتباه در برداشت متر از بیش از ۳ درصد مساحت عرصه یا اعیان
- ۵- عدم رعایت دستورالعملها، بخشنامه ها و آئین نامه های ابلاغی از سوی شهرداری (به تشخیص کمیته ردیف ب یا ج)
- ۶- استفاده از توکن غیر در دفتر خود
- ۷- عدم صدور پروانه یا سایر درخواستهای دیگر جهت تسویه هزینه های نظام مهندسی

د - قطع تمامی توکنهای دفتر بیش از ۶ ماه تا ۲ سال :

- ۱- سوء استفاده از موقعیت شغلی و حرفه ای
- ۲- در اختیار گذاردن توکنهای دفتر به افراد فاقد صلاحیت یا استفاده از آن در دفتر غیر
- ۳- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری و دولتی و یا شخصی (اعم از محرمانه یا غیر محرمانه)

- ۴- ارائه گزارش های خلاف واقع از قبیل طبقه اضافه، تغییر کاربری، پیشروی های ساختمان، تبدیل پیلوت، نقشه پارکینگ، مشخصات فنی عرصه (بروکف)، زیربنای طبقات و سایر موارد
- ۵- صدور تائیدیه ها و پاسخ استعلام های غیرواقع

ه- قطع تمامی توکنهای دفتر بصورت دائم:

- ۱- تعطیلی دائم دفتر بدون اطلاع رسانی
- ۲- دریافت هرگونه مال، وجه، قبول خدمت، وعده خلاف خارج از ضوابط و مقررات شهرسازی
- ۳- جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق عادی و رسمی

ماده ۷ : تشویقات

در پایان هر سال، شهرداری نسبت به ارزیابی دفاتر شهرسازی اقدام و از عملکرد کسانی که مورد تائید شهرداری قرار گیرند به نحو مقتضی تقدیر بعمل خواهد آمد.

ماده ۸:

این آئین نامه در ۸ ماده و ۱۸ تبصره تنظیم و برای کلیه دفاتر لازم الاجرا می باشد.