

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 و دستورالعملها، بخشنامهها و ضوابط قبلی به قوت خود باقی بوده و ملاک عمل خواهند بود.

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 (بنا بر شخصیت حقوقی طرف قرارداد با شهرداری) 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
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 درخصوص تخلفات احتمالی دفاتر می بایست دارای تائیدیه کمیته‌ای متشکل از نمایندگان حراست، بازرسی، رئیس شهرسازی منطقه و نماینده دفتر به محوریت بازرسی و با اخذ دفاعیه کتبی دفتر و مستندات مربوطه باشد.

ماده ۴- ضوابط دفاتر خدمات شهرسازی

۱. واگذاری شناسه امنیتی توکن برای استقرار 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 شهرسازی یا شعب فرعی مطابق با دستورالعمل مشترک معاونت شهرسازی 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 دوربین دیجیتال
۶. استفاده از اینترنت با سرعت حداقل ۱ مگابایت و دو خط تلفن و فکس مجزا
۷. به کارگیری نیروهای متخصص و کارآمد مورد تائید معاونت شهرسازی و معماری شهرداری (اولویت به کارگیری نیروهای با تجربه می باشد) حداقل دو نفر در هر دفتر خدمات شهرسازی
۸. نصب تعرفه خدمات دفاتر خدمات شهرسازی و تعرفه خدمات نقشه برداری در محل مناسب جهت روئیت ارباب رجوع
۹. نصب تابلوی ۱۸۸۷ ستاد خبری مدیریت حراست در محل مناسب برای روئیت متقاضیان
۱۰. نصب تابلوهای مناسب به منظور اطلاع رسانی ضوابط و دستورالعملهای ابلاغی شهرداری مشهد

۱۱. دفاتر فنی و مهندسی که قصد ارائه خدمات شهرسازی را دارند قبل از هرگونه اقدام می بایست از سازمان نظام مهندسی استعلام و پس از بازدید و طی مراحل قانونی پس از تائید معاونت شهرسازی و معماری قابل تاسیس می باشند.

تبصره: سازمان نظام مهندسی میتواند این بخش از مسئولیت را به انجمن صنفی دفاتر فنی و مهندسی تفویض نماید.

۱۲. میزان مغایرت قابل قبول در گزارش کارشناس بازدید دفاترپیشخوان نسبت به گزارش کارشناسان شهرداری و یا اداره ثبت می بایست حداکثر به میزان تا ۳ درصد مساحت اعیان 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 شهرسازی 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 قبلی شهرسازی اضافه گردد)

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، برنامه ریزی شهری، معماری یا عمران و سایر رشته های مرتبط) 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 تائیدیه حراست مشغول بکار شوند.

تبصره ۴: توکن های (شناسه های امنیتی) کاربران پس از احراز شرایط به کاربران داده شده و مسئولیت حفظ و حراست از آن بعهده کاربر بوده و به محض پایان قرارداد تا تعیین دفتر مسئول، کاربر مجاز به استفاده انفرادی از توکن نمی 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 روئیت 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 می‌بایست به تایید رئیس شهرسازی منطقه مربوطه برسد ارجاع می‌گردد.
۴. جهت کنترل، استعلام، ورود اطلاعات بدهکار و بستانکاری و یا موارد از این گروه، پرونده به مدیریت درآمد ارجاع و یا ارتباط برقرار می‌شود.
۵. جهت تعیین مهندسین ناظر مربوطه و یا تائیدیه استحکام بنا به امور مهندسین 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 تائیدیه 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 به مدت ۳ تا ۶ ماه

د - قطع تمامی توکنهای دفتر به مدت ۶ ماه تا ۲ سال

ه- قطع تمامی توکنهای دفتر بصورت دائم و معرفی به شورای انتظامی سازمان نظام مهندسی

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 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 طرف دوم موظف به تبعیت از تصمیم مأخوذه است.

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

تبصره ۶: طرف اول 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 با نمایندگی عضو حقوقی کمیته کارشناسی می باشد. تبصره ۷: طرف اول 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 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 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 به شرط ارائه مدارک و مستندات جدید از سوی دفتر مربوطه با تأیید نماینده شهرسازی، بازرسی و حراست، قابل طرح مجدد در کمیته خواهد بود.

تبصره ۱۱: ضمانتهای اجرایی آئین نامه 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 شهرسازی براساس ضوابط اعلامی شهرداری در محل مناسب
- ۴- نصب گواهینامه صادره جهت کاربران در محل دفتر
- ۵- عدم حضور به موقع کاربران پیشخوان دارای توکن در دفتر متناسب با ساعات اداری ابلاغی توسط شهرداری
- ۶- عدم استقرار تجهیزات رایانه‌ای وفق دستورالعملها
- ۷- عدم نصب تعرفه خدمات دفاتر خدمات شهرسازی و تعرفه خدمات نقشه برداری در محل مناسب جهت روئیت ارباب رجوع

ب - اخطار کتبی :

- ۱- عدم حضور به موقع کاربران پیشخوان دارای توکن در دفتر متناسب با ساعات اداری ابلاغی توسط شهرداری
- ۲- عدم کسب تاییدیه کتبی از حوزه معاونت شهرسازی و معماری جهت جابجایی یا جایگزینی نیروهای دارای توکن دفتر وفق لیست اعلامی دفتر به شهرداری
- ۳- عدم استقرار نیروی انسانی متخصص تایید صلاحیت شده توسط حوزه معاونت شهرسازی
- ۴- تعطیلی غیرموجه دفتر یا عدم معرفی جایگزین در صورت تعطیلی دفتر
- ۵- بکارگیری کاربران فاقد مجوز

- ۶- ارائه گزارش های عملکردی غیرواقع به شهرداری
- ۷- دریافت هزینه های انجام خدمات بیشتر از تعرفه های مصوب
- ۸- عدم آموزش کاربران تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها
- ۹- 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
- ۱۰- عدم ارائه فاکتور سیستمی محاسبات توسط دفتر

ج - قطع تمامی توکنهای دفتر به مدت ۳ تا ۶ ماه :

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

د - قطع تمامی توکنهای دفتر به مدت ۶ ماه تا ۲ سال :

- ۱- سوء استفاده از موقعیت شغلی و حرفه ای
- ۲- در اختیار گذاردن توکنهای زیرمجموعه به افراد فاقد صلاحیت یا استفاده از آن در دفتر غیر
- ۳- در اختیار گذاردن توکن خود به افراد فاقد صلاحیت یا استفاده از آن در دفتر غیر
- ۴- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری و دولتی و شخصی
- ۵- 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
- ۶- صدور تائیدیه ها و پاسخ استعلام های غیرواقع

ه- قطع تمامی توکنهای دفتر بصورت دائم و معرفی به شورای انتظامی سازمان نظام مهندسی :

- ۱- دریافت هرگونه مال، وجه، قبول خدمت، وعده خلاف خارج از ضوابط و مقررات شهرسازی
- ۲- 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 طرف قرارداد 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 ۱۹ تبصره تنظیم و برای طرفین و کلیه دفاتر لازم الاجرا می باشد.