



وزارت کشور

استاداری خوزستان



شهرداری اهواز

## تفاهم نامه

**موضوع:** تفاهم نامه فی ما بین کارگروه دفاتر پیشخوان دولت استان خوزستان و شهرداری اهواز

به منظور توسعه خدمات دولت به شهروندان و کاهش تقاضای تردهای شهری و در راستای تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی و به استناد ماده ۱۷۴ بند ۲ قسمت ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی به شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۸۹/۳/۱۸ هیأت وزیران و همچنین مصوبه شماره یک جلسه پنجاه و ششم شورای اسلامی شهر اهواز مورخ ۹۳/۰۷/۱۴ در خصوص تفاهم نامه فی ما بین کارگروه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی استان خوزستان و شهرداری اهواز، این تفاهم نامه فی ما بین کارگروه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی استان خوزستان به نمایندگی آقای **علی عماد**، معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری خوزستان و رییس کارگروه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی استان خوزستان که منبهد کارگروه نامیده می شود و **سید خلف موسوی**، شهردار اهواز به نمایندگی از شهرداری اهواز که منبهد خدمات دهنده نامیده می شود به شرح ذیل منعقد می گردد.

### تعاریف:

**دفاتر:** دفاتر پیشخوان دولت.

**حق الزحمه:** مبالغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده پس از ارایه خدمات از دستگاه خدمات دهنده دریافت خواهد کرد.

**پروانه:** مجوز اعطا شده به دارنده پروانه توسط وزارت برای ارایه خدمات موضوع آیین نامه.

ابراهیم نوشادی

معاون برنامه ریزی و توسعه  
شهرداری اهواز

محسن سزازی

مدیر کل فناوری اطلاعات  
استانداری خوزستان

عباس آقاپور

مدیر آمار، اطلاعات و فناوری ارتباطات  
شهرداری اهواز



کارگروه استان: هیئتی است سه نفره متشکل از معاونت توسعه نیروی انسانی استانداری (رئیس کارگروه)، تشکل صنفی دفاتر پیشخوان خدمات در استان و نماینده وزارت ارتباطات و فناوری (سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی).

انجمن صنفی: انجمنی که در چارچوب ماده ۱۳۱ قانون کار (مصوب سال ۶۹) در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد.

بازرسین (کمیته بازرسی و نظارت انسانی): کمیته ای متشکل از نماینده انجمن صنفی استان (رئیس کمیته) و نماینده کارگروه استانی.

ماده ۱) موضوع تفاهم نامه: (انجام خدمات به شرح ذیل):

۱-۱) عبارت است از تفویض ارائه برخی خدمات و فعالیتهای قابل واگذاری شهرداری اهواز در دفاتر پیشخوان دولت.

ماده ۲) مدت تفاهم نامه:

۱-۲) تفاهم نامه از زمان امضاء طرفین به مدت چهار سال معتبر خواهد بود و این مدت با توافق طرفین قابل تمدید می باشد.

ماده ۳) نحوه انجام کار: (میزان تعرفه و کارمزد خدمات):

۳-۱) تعهدات کارگروه:

۳-۱-۱) میزان حق الزحمه دفاتر طبق تعرفه های تعیین شده توسط کمیته قیمت گذاری و ابلاغیه های دولت و ... تعیین و به تصویب و تائید کارگروه استان خواهد رسید و پس از موافقت شهرداری اهواز و شورای اسلامی شهر، برای دوره بعد قابل اجراست.

۳-۱-۲) خدمات براساس قوانین و مقررات خدمات دهنده و پس از آموزشهای لازم در دفاتر ارائه می گردد.

۳-۱-۳) انجمن صنفی متعهد می گردد جهت دفاتر زیرمجموعه خود امکانات سخت افزاری و رفاهی لازم را برای ارائه خدمات فراهم نماید.

ابراهیم نوشادی  
معاون برنامه ریزی و توسعه  
شهرداری اهواز

محسن سزازی  
مدیر کل فناوری اطلاعات  
استانداری خوزستان

عباس آبیاری  
مدیر آمار، اطلاعات و فناوری ارتباطات  
شهرداری اهواز



۳-۱-۴) کارگروه موظف است به نحوی برنامه ریزی نمایند که متقاضی نیاز به مراجعه مستقیم به حضور در محل خدمات دهنده را نداشته و نماینده دفاتر خدمات ارتباطی به عنوان رابط خدمات متقابل انجام وظیفه نماید.

۳-۱-۵) کارگروه موظف است نسبت به معرفی دفاتر تأیید شده رابطین به خدمات دهنده جهت ارائه خدمات اقدام نموده و کلیه دفاتر مذکور در صورت ایجاد شرایط اعلامی از سوی خدمات دهنده (احراز هویت) می توانند خدمات واگذار شده شهرداری را ارائه نمایند.

۳-۱-۶) بازرسین معرفی شده از سوی کمیته بازرسی و نظارت انسانی دارای کارت ممهور به مهر بازرسی در طول ساعات کار دفاتر، بازرسی و نظارت لازم را در چارچوب ضوابط ابلاغی بعمل خواهند آورد.

۳-۱-۷) انجمن صنفی و دفاتر خدماتی متعهد می گردند مطابق با دستور العمل ها، ضوابط و جمیع قوانین ابلاغی از سوی خدمات دهنده و بر اساس سیستم مکانیزه، ارائه خدمات نمایند. بدیهی است در صورت مشاهده موارد عدم اجرای ضوابط در هر یک از دفاتر، موضوع کتباً از سوی شهرداری به دبیرخانه کارگروه اعلام و برابر مقررات اقدام خواهد شد.

۳-۱-۸) انجمن و دفاتر خدماتی متعهد می گردند اوراق، مدارک و مستندات را با توجه به زمان تعیین شده از سوی خدمات دهنده و بر اساس ضوابط ابلاغی تحویل شهرداری نمایند.

۳-۱-۹) آماده سازی بستر مخابراتی دفاتر و سخت افزارهای مورد نیاز برای ارائه خدمات، بر عهده دفاتر خدماتی می باشد.

۳-۱-۱۰) ضوابط و دستورالعمل های مربوطه توسط خدمات دهنده تدوین و از طریق کارگروه دفاتر پیشخوان به دفاتر خدماتی ابلاغ می گردد.

### ۳-۲) تعهدات خدمات دهنده:

۳-۲-۱) خدمات دهنده موظف به ارائه و پشتیبانی نرم افزارهای تخصصی مورد نیاز خدمات قابل ارائه به دفاتر می باشد.

۳-۲-۲) خدمات دهنده، خدمات پشتیبانی نرم افزار مربوطه را به صورت منظم در ساعات اداری بر عهده می گیرد.

ابراهیم نوشادی

معاون برنامه ریزی و توسعه  
شهرداری اهواز

محسن سزازی

مدیر کل فناوری اطلاعات  
استاندارداری خوزستان

عباس ایبار

مدیر آمار، اطلاعات و فناوری ارتباطات  
شهرداری اهواز



۳-۲-۳) خدمات دهنده در راستای تحقق اهداف فوق آموزش های لازم را به نمایندگان و رابطین دفاتر خدماتی ارائه خواهد کرد و نمونه فرم ها و دستورالعمل های مربوطه را تحویل دفاتر می نماید.

**تبصره اول (۲-۳)** دفاتر ارتباطی به مدت ۶ ماه بصورت آزمایشی آغاز بکار می نمایند و پس از گذراندن دوره آزمایشی و حصول اطمینان از انجام کار، توسط دفاتر خدماتی در مرحله بعدی خدمات به صورت مستقل واگذار خواهد شد تا طبق ضوابط ابلاغی اقدام گردد.

**تبصره دوم (۲-۳)** خدمات دهنده هیچگونه تعهدی نسبت به ایجاد، استقرار و امکانات دفاتر و هزینه بازرسی ندارد.

#### ماده (۴) نظارت :

۴-۱) نظارت بر عملکرد دفاتر و دستگاه خدمات دهنده توسط کمیته نظارت کارگروه دفاتر پیشخوان دولت با حضور نمایندگان طرفین خواهد بود و در صورت بروز اختلاف و عدم حصول توافق، ارجاع موضوع به کارگروه استانی جهت رفع مشکل مطابق با آیین نامه خواهد شد.

۴-۲) نظارت بر عملکرد آن بخشی از خدمات دفاتر که مربوط به خدمات دهنده می باشد بعهده ناظرین معرفی شده توسط خدمات دهنده می باشد.

#### ماده (۵) آیین نامه:

۵-۱) ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت در کلیه مفاد این تفاهم نامه پس از گذراندن دوره آزمایشی لازم الاجرا می باشد.

این تفاهم نامه در ۵ صفحه، ۵ ماده، ۱۸ بند، ۲ تبصره، ۳۰ خدمت قابل واگذاری و در ۲ نسخه تنظیم گردید که هر یک حکم واحد را دارد. این تفاهم نامه فی مابین کارگروه دفاتر پیشخوان دولت و شهرداری اهواز تنظیم گردید.

**ابراهیم نوشادی**

معاون برنامه ریزی و توسعه  
شهرداری اهواز

**محسن سزازی**

مدیر کل فناوری اطلاعات  
استاندارداری خوزستان

**حبیب آبیاری**

مدیر آمار، اطلاعات و فناوری ارتباطات  
شهرداری اهواز



## لیست خدمات قابل واگذاری:

ردیف	نام خدمت
۱	محاسبه و پرداخت عوارض خودرو
۲	درخواست قطع درختان خشک یا مزاحم
۳	درخواست جابجایی درختان مزاحم
۴	درخواست هرس درختان
۵	امکان انتخاب و مشاهده انواع نقشه های موجود در شهر اهواز
۶	امکان انتخاب و مشاهده انواع تصاویر ماهواره ای موجود در شهر اهواز
۷	امکان مشاهده آخرین عکس هوایی شهر اهواز
۸	نمایش شبکه معابر بر روی نقشه
۹	نمایش محدوده منطقه بندی شهر اهواز
۱۰	نمایش حریم شهر اهواز
۱۱	امکان مشاهده و جستجوی معابر و امکانات توریستی، تفریحی، فرهنگی، مذهبی و خدماتی
۱۲	نمایش نقشه مسیر خطوط اتوبوسرانی شهر اهواز
۱۳	نمایش ایستگاههای اتوبوسرانی شهر اهواز
۱۴	نمایش نقشه خطوط و ایستگاههای قطار شهری شهر اهواز
۱۵	نمایش نقشه بازارچه های عرضه میوه و ارزاق عمومی
۱۶	نمایش نقشه فرهنگسرای شهرداری اهواز
۱۷	نمایش نقشه سالن های ورزشی شهر اهواز
۱۸	نمایش نقشه پارک های منطقه ای
۱۹	نمایش نقشه پارک های ناحیه ای
۲۰	نمایش نقشه پارک های محله ای
۲۱	نمایش نقشه کتابخانه های شهر اهواز
۲۲	نمایش نقشه بیمارستانهای شهر اهواز
۲۳	نمایش نقشه جایگاههای عرضه سوخت - بنزین
۲۴	نمایش نقشه جایگاههای عرضه سوخت - گازوییل
۲۵	نمایش نقشه جایگاههای عرضه سوخت - گاز طبیعی CNG
۲۶	نمایش نقشه هتل ها و هتل آپارتمان در شهر اهواز
۲۷	نمایش نقشه آرامستانهای شهر اهواز
۲۸	نمایش نقشه بناهای تاریخی شهر اهواز
۲۹	نمایش نقشه ایستگاههای آشنشانی
۳۰	نمایش نقشه موزه و بازارهای فروش صنایع دستی

**سید خلف موسوی**

شهردار اهواز

**علی عماد**

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی

استاندارداری خوزستان

**ابراهیم نوشادی**

معاون برنامه ریزی و توسعه

شهرداری اهواز

**محسن سزازی**

مدیر کل فناوری اطلاعات

استاندارداری خوزستان

**عباس آبیاری**

مدیر آمار، اطلاعات و فناوری ارتباطات

شهرداری اهواز