

میز خدمت الکترونیکی ویژه شهرداری ها

mykhedmat.ir



فهرست

- ❖ مستندات قانونی میز خدمت
- ❖ امکانات میز خدمت شهرداری ها
- ❖ نمونه سامانه میز خدمت
- ❖ ارائه راهنمای کامل خدمت
- ❖ نمونه فرم های الکترونیکی
- ❖ ارتباط با ما

مستندات قانونی میز خدمت

مطابق با آخرین بخشنامه های سازمان اداری و استخدامی کشور

مطابق با بخشنامه، سازمان اداری و استخدامی کشور کلیه شهرداریها مکلف و موظف به راه اندازی سامانه میز خدمت الکترونیکی هستند که با هدف ایجاد ساختار اداری پاسخگو و کارآمد دستور کار قرار گرفته است. به استناد بند ۲ ماده (۱۸) در راستای اجرای ماده (۱۷) تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان " حقوق شهروندی در نظام اداری " دستورالعمل میز خدمت به شهرداری ها ارسال گردید است.

میز خدمت سامانه ای تحت وب می باشد که دستور به راه اندازی آن توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ شد. هدف از ایجاد این سامانه آگاهی بخشی، جلوگیری از سردرگمی، کاهش مراجعات مردمی می باشد. همچنین سبب بهبود و ارتقا سطح کمی و کیفی خدمات ارگان ها و سازمان های زیربط دولت می گردد. میز خدمت در برآوردن ساختن حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، سرعت بخشی به امور، گامی موثر می باشد



امکانات میز خدمت شهرداری ها



نظرسنجی الکترونیکی

نظرسنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در راستای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت



امکان ارسال پیامک

امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع



امکان احراز هویت متقاضی

شماره موبایل متقاضی در این فرآیند بررسی و ارسال کد تایید متقاضی



امکان درخواست الکترونیکی

امکان درخواست خدمت توسط ارباب رجوع در قالب فرم های الکترونیکی



۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳ - ۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸



bashgaheshahrdaran



bashgaheshahrdaran

فهرست

امکانات میز خدمت شهرداری ها



پرسی متداول

سوالات متداول و پاسخ آنها
به منظور اطلاع رسانی مراحل
دریافت خدمت



امکان ارسال مدارک

امکان بارگذاری و ارسال
الکترونیکی مدارک و مستندات
مورد نیاز هر خدمت



راهنمای کامل خدمت

شامل گردش کار، مستندات
مورد نیاز، قوانین و
مقررات، زمان انجام
خدمت، هزینه و ...



۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳-۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸



bashgaheshahrdaran



bashgaheshahrdaran

فهرست


نمونه سامانه میز خدمت

میز خدمت الکترونیکی شهرداری
لام علی (ع): پنجشنبه تا سه شنبه، شماره ۱ آبلایمیکند.

حمل و نقل

معماری-شهرداری | خدمات شهر | عمران | آتش نشانی | مدیریت پسماند | کسب و پیشه | فرهنگی-اجتماعی | ارتباطات مردمی


شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۶۴۸۱۰۴



درخواست احداث پایانه مسافر (درون شهری)

درخواست راهنما


شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۶۴۸۱۰۳



پروانه اشتغال رانندگان ناوگان حمل و نقل (درون شهری)

درخواست راهنما


شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۶۴۸۱۰۲



صدور پروانه فعالیت ناوگان حمل و نقل بار و مسافر (درون شهری)

درخواست راهنما


شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۶۴۸۱۰۱



تامین زیرساخت های استقرار حمل و نقل پاک (درون شهری)

درخواست راهنما

شناسه خدمت: ۱۳۰۵۲۶۴۸۱۰۰



تامین و نگه داری زیرساخت حمل و نقل عمومی شهری

درخواست راهنما

فهرست

ارائه راهنمای کامل خدمت

راهنمای متقاضیان

شناسه خدمت: ۱۳۰۴۲۶۵۲۱۰۰	عنوان خدمت: صدور و تمدید پروانه ساخت	نوع خدمت: خدمت به شهروندان (G2C)
+ شرح خدمت		
+ مدارک مورد نیاز جهت صدور پروانه		
+ مدارک مورد نیاز جهت تمدید پروانه		
+ قوانین و مقررات		
+ استعلامات مورد نیاز		
+ فرآیند ارائه خدمت		
+ متوسط زمان ارائه خدمت		
+ ساعات ارائه خدمت		
+ تعداد مراجعات حضوری		
+ هزینه ارائه خدمت (ریال)		
+ ...		

- ❖ شرح خدمت
- ❖ مدارک مورد نیاز
- ❖ قوانین و مقررات،
- ❖ استعلامات مورد نیاز
- ❖ فرآیند ارائه خدمت
- ❖ متوسط زمان ارائه خدمت
- ❖ ساعات ارائه خدمت
- ❖ تعداد مراجعات حضوری
- ❖ هزینه ارائه خدمت
- ❖ نحوه دسترسی خدمت
- ❖ نمودار مراحل دریافت خدمت
- ❖ پرسش و پاسخ
- ❖ نظرسنجی کیفیت ارائه خدمت
- ❖ ثبت درخواست

فهرست



۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸ - ۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳



bashgaheshahrdaran



bashgaheshahrdaran

ارائه راهنمای کامل خدمت

راهنمای متقاضیان

نوع خدمت: درخواست مجوز تغییر کاربری ملک (G/C)

عنوان خدمت: درخواست مجوز تغییر کاربری ملک

شناسه خدمت: ۱۳۰۴۲۶۵۴۰۰۰

+ هزینه ارائه خدمت (ریال)

+ نحوه دسترسی خدمت

X نمودار مراحل دریافت خدمت

X شرح خدمت

تعیین نوع بهره برداری از زمین را کاربری می گویند .

انواع کاربری های شهری

۱. کاربری مسکونی: شامل منازل مسکونی با تراکم های کم، متوسط، زیاد و بس
۲. کاربری آموزشی: شامل مهدکودک و کودکستان، دبستان ... دانشگاهی
۳. کاربری فرهنگی و مذهبی: شامل سینما، تئاترخانه، کتابخانه، حسینیه و مس
۴. کاربری فضای سبز: شامل پارک کودک، پارک فضای سبز، کمربند سبز و قبرس
۵. کاربری ورزشی: شامل زمینهای بازی باشگاه های ورزشی و استادیوم های و
۶. کاربری بهداشتی: شامل درمانگاه ها، کلینیک ها و بیمارستان ها
۷. کاربری پارکینگ: شامل پارکینگ های طبقاتی و همکف
۸. کاربری تجهیزات شهری: شامل آب، برق، گاز، تلفن، فاضلاب و سایر تأسیسات
۹. کاربری خدمات شهری: شامل آتش نشانی، پست و مخابرات، نواحی شهر
۱۰. کاربری اداری: شامل وزارتخانه ها، نهادهای انقلابی، شهرداری ها
۱۱. کاربری خدمات عمومی: شامل کشتارگاه ها، مترو
۱۲. کاربری انبارداری: شامل انبارها، سردخانه ها، بار اندازها



+ شرح خدمت

+ مدارک مورد نیاز

+ قوانین و مقررات

+ استعلامات مورد نیاز

X فرآیند ارائه خدمت

مراحل کلی جهت تفکیک ملک به صورت تفکیک عرصه مشروط به ارائه سند شش دانگ عرصه مالکیت ارائه مدارک لازم: کارت شناسایی، فیش نوسازی

۲. تکمیل فرم درخواست

۳. صدور دستور بازدید توسط مسئول شهرداری

۴. بازدید و گزارش از وضعیت محل

۵. بررسی گزارش توسط مسئول شهرداری و در صورتیکه امکان تفکیک وجود داشته اعلام به مالک جهت ارائه نقشه تفکیکی

۶. ارائه نقشه به شهرداری (واحد شهرداری) جهت تأیید

۷. ارسال نقشه های تفکیکی به شورای شهر سازی و تأیید آن

۸. ارسال به گروه کارشناسان جهت تعیین مبلغ بابت تفکیک

۹. بررسی توسط محاسب و تعیین مبلغ پرداخت

۱۰. صدور فیش

۱۱. پرداخت مبلغ تعیین شده توسط گروه کارشناسان

۱۲. تهیه پیش نویس نامه اداره ثبت توسط شهرداری و تایپ آن

۱۳. امضاء معاون شهرداری، معاون مالی

۱۴. مهر و شماره دبیرخانه

۱۵. نامه و نقشه تأیید شده به اداره ثبت جهت صدور سند شش دانگ بر روی محل مورد نظر

فهرست

۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳-۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸

bashgaheshahrdaran

bashgaheshahrdaran

نمونه فرم های الکترونیکی

استفاده از فرم های چند صفحه ای، امکان ارسال پیام به کارشناس شهرداری در صورت تکمیل فرم، امکان ارسال هر فرم بر روی ایمیل کارشناسان امکان گردیده است.

فرم درخواست پروانه ساخت

متقاضی گرامی برای ثبت درخواست خود فرم زیر را به دقت تکمیل فرمایید تا در اولین فرصت همکاران ما درخواست شما را پاسخگو باشند

1 مشخصات مالک 2 مشخصات ملک 3 مدارک ارسالی 4 تایید نهایی

مشخصات متقاضی

نام و نام خانوادگی *	نام پدر *	کد ملی *	شماره شناسنامه *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
صادره *	نشانی: استان	شهرستان	شهر / روستا
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ادامه آدرس *	تلفن همراه *	تلفن ثابت	پست الکترونیکی
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

فهرست

نمونه فرم های الکترونیکی

فرم درخواست تغییر کاربری ملک

متقاضی گرامی برای ثبت درخواست خود فرم زیر را به دقت تکمیل فرمایید تا در اولین فرصت همکاران ما

درخواست اقدامات عمرانی

1 مشخصات مالک 2 مشخصات ملک 3 مدارک ارسالی

مشخصات متقاضی

نام و نام خانوادگی * کد ملی *

نوع درخواست عمرانی *

بازسازی معابر و پیاده رو ها
 احداث پل بر روی مادی و انهار

احداث یا اصلاح جوی، کانال
 احداث و ترمیم جداول

آسفالت معابر
 پیاده روی سازی و

صادرہ *

تلفن همراه *

نشانی محل مورد درخواست *

تاریخ درخواست *

روز ماه

مشخصات شرکاء

وضعیت شرکا

شریک دارد شریک ندارد

سامانه ۱۳۷

ایمیل

شماره همراه *

کد ملی *

نام و نام خانوادگی متقاضی *

اطلاعات فردی

نام و نام خانوادگی

نحوه ارتباط با شما *

تلفن همراه تلفن ثابت ایمیل عدم تمایل

شرح گزارش مشکل

دسته بندی مشکلات *

آب گرفتگی معابر
 تاكسی
 رنگ آمیزی
 نیاز به شستشو
 سد معبر
 آتش نشانی
 ترافیک
 زباله/ضایعات
 عوارض ممیزی
 معاینه فنی

توضیحات

دلایل توجیهی *

پیوست ضامنه

شرح مشکل *

اتوبوس
 حیوانات
 املاک خطر آفرین
 آرامستانها و گلزار شهدا
 نصب علائم ایمنی
 آسفالت
 جمع و نصب
 زمین بابر
 لایروبی
 میادین میوه و تره بار
 پل
 درخت
 ساخت و ساز
 مزاحمت
 سایر

فهرست

۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳ - ۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸

bashgaheshahrdaran

bashgaheshahrdaran

ارتباط با ما

www.mykhedm



at.ir

اصفهان - هشت بهشت شرقی - ابتدای

همدانیان - مجتمع لوکس - واحد ۵۱



۰۳۱۳۲۷۵۷۵۲۲



فهرست



۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳ - ۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸



bashgaheshahrdaran



bashgaheshahrdaran



پویا وب سپاهان



مجری طرح شهر و شهرداری الکترونیک در کشور



۰۹۱۳۲۸۶۵۶۹۳-۰۹۹۸۱۱۰۴۱۲۸



bashgaheshahrdaran



bashgaheshahrdaran

فهرست