



P-Z-4-1-01	کد مدرک:	<p style="text-align: center;"><b>روش اجرایی</b> <b>مدیریت ارائه خدمات شهری</b></p> 
	شماره:	
۱۰ از ۱	شماره صفحه:	

## روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

	محل امضاء:	محل امضاء:	محل امضاء:
	نام و نام خانوادگی: سمت:	نام و نام خانوادگی: سمت:	نام و نام خانوادگی: سمت:
تاریخ	تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده

P-Z-4-1-01	کد مدرک:	<b>روش اجرایی</b> <b>مدیریت ارائه خدمات شهری</b>	
	شماره:		
۱۰ از ۲	شماره صفحه:		

## ۱- هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی مشخص کردن رویه شناسایی و رسیدگی به خدمات شهری موردنیاز شهروندان و ارائه این خدمات- شهری به شهروندان و کنترل و نظارت بر ارائه خدمات شهری از سوی سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات شهری زیرمجموعه شهرداری شیراز، به منظور حصول اطمینان از ارائه خدمات شهری مناسب به شهروندان و پیشگیری و کنترل تخلفات در استفاده از این خدمات از سوی شهروندان، مطابق با قوانین و مقررات ملی، قوانین و مقررات شهرداری‌ها و الزامات درون سازمانی شهرداری شیراز، در سطح شهرداری منطقه است

## ۲- دامنه کاربرد :


دامنه این فرآیند کلیه خدمات شهری قابل ارائه به شهروندان از سوی واحد امور شهرداری منطقه را دربرمی‌گیرد

## ۳- تعاریف و اصطلاحات :

- منطقه : شهرداری منطقه که در این روش اجرایی به اختصار «منطقه» نامیده می‌شود
- معاونت اجرایی : معاونت اجرایی و خدمات شهری شهرداری شیراز که در این روش اجرایی به اختصار «معاونت اجرایی» نامیده می‌شود
- واحد امور شهردار : واحد امور شهردار منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «واحد امور شهردار» نامیده می‌شود
- اکیپ گشت امور شهردار : اکیپی متشکل از یک راننده، یک کارشناس امور شهردار و دو نیروی کارگر جمع‌آوری؛ که به عنوان بخشی از واحد امور شهردار، وظیفه گشت‌زنی در سطح منطقه، کنترل و نظارت بر ارائه خدمات شهری، شناسایی تخلفات احتمالی در خصوص خدمات شهری و برخورد با این تخلفات را برعهده دارند

## ۴- مسؤولیت‌ها و اختیارات :

- مسؤولیت اجرای این روش اجرایی برعهده واحد امور شهرداری منطقه است
- مسؤولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری منطقه، برعهده معاون اجرایی شهرداری منطقه است
- مسؤولیت نظارت عالی بر اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز برعهده معاونت اجرایی شهرداری شیراز است

P-Z-4-1-01	کد مدرک:	<b>روش اجرایی</b> <b>مدیریت ارائه خدمات شهری</b>	
	شماره:		
۳ از ۱۰	شماره صفحه:		

## ۵- مراجع :

- مجموعه قوانین و مقررات شهر و شهرداری  
- دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و قوانین و مقررات ابلاغی از سوی معاونت اجرایی شهرداری شیراز

## ۶- شرح روش :

### ۶-۱- مدیریت خدمات شهری :

مطابق «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (مدیریت خدمات شهری)» (D-\_\_-3-4-02)

### ۶-۲- ارائه خدمات شهری :

مطابق «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (ارائه خدمات شهری)» (D-\_\_-3-4-02)

### ۶-۳- نظارت بر خدمات شهری :

۶-۳-۱- نظارت بر عملکرد سازمان‌های شهرداری :

مطابق «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (نظارت بر سازمان‌های شهرداری)» (D-\_\_-3-4-02)

۶-۳-۲- نظارت بر حفاری معابر شهری :

مطابق «دستورالعمل نظارت بر حفاری‌های جزئی» (W-\_\_-3-4-01) و «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات -

شهری (نظارت بر حفاری‌های جزئی)» (D-\_\_-3-4-02)

۶-۳-۳- نظارت بر ضوابط شهری در حین ساخت و ساز :

مطابق «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (نظارت بر پایان کار ساختمان‌ها)» (D-\_\_-3-4-02)

## ۷- مستندات :

### ۷-۱- مدارک زیرمجموعه :

- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (مدیریت خدمات شهری)-۰۳~۰۱» (D-\_\_-3-4-02)

- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (ارائه خدمات شهری)-۰۲~۰۱» (D-\_\_-3-4-02)

روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01	کد مدرک:
	شماره:
۴ از ۱۰	شماره صفحه:

- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (نظارت بر سازمان‌های شهرداری)» (D-\_\_-3-4-02)
- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (نظارت بر حفاری‌های جزئی)» (D-\_\_-3-4-02) «۰۲~۰۱»
- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (نظارت بر پایان کار ساختمان‌ها)» (D-\_\_-3-4-02) «۰۴~۰۱»

۲-۷- سوابق کیفیت :

ردیف	مشخصات فرم / سابقه		نوع سابقه		مدت بایگانی (سال)	محل بایگانی	مسئول بایگانی
	عنوان	کد	کاغذی	الکترونیکی			
۱	برنامه اولویت بندی پلاک کوبی، فاز برداری	F-Z-4-1-70	√		۲ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۲	اولویت بندی حمل مصالح سنگی، مخلوط و بیس	F-Z-4-1-71	√		۲ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۳	اولویت بندی خاک برداری و خاک ریزی	F-Z-4-1-72	√		۲ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۴	برنامه اولویت بندی دال گذاری و بتن ریزی	F-Z-4-1-73	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۵	برنامه اولویت بندی زیرسازی	F-Z-4-1-74	√		دائمی	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۶	اولویت بندی کارگاه جوشکاری	F-Z-4-1-75	√		دائمی	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۷	اولویت بندی لایروبی جداول و کانال‌های روبسته	F-Z-4-1-76	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۸	برنامه اولویت بندی لکه گیری و روکش آسفالت	F-Z-4-1-77	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۹	اولویت بندی نصب سطل زباله و صندلی	F-Z-4-1-78	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۱۰	گزارش روزانه شکایات مردمی	F-Z-4-1-79	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۱۱	چک لیست بوستان‌ها و پارک‌های حاشیه‌ای سطح منطقه	F-Z-4-1-80	√		تا ۱ سال پس از پایان عملیات	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۱۲	چک لیست کارشناسان امور شهر منطقه	F-Z-4-1-81	√		۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر

روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01	کد مدرک:	
	شماره:	
۱۰ از ۵	شماره صفحه:	

۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-82	-کوچه های زوج و فرد	۱۳
۳ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-83	-فرم ارتکاب تخلف موضوع ماده ۵۵ قانون شهرداری	۱۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-84	-اخطار کتبی واحدهای صنفی	۱۵
دائمی	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-85	-فرم خروج جنس از انبار امور شهر	۱۶
دائمی	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-86	-صورت-جلسه لکه-گیری آسفالت	۱۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-87	-فرم رسید تحویل جنس به انبار امور شهر	۱۸
۲ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-88	-فرم شناسایی مساجد حسینییه و کوچه-های منتهی به آن-ها در سطح منطقه	۱۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-89	-فرم گزارش کارکرد ماشین-آلات سبک	۲۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-90	-لیست کارکرد ماهانه خودرو مزدا دوکابین استیجاری	۲۱
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-91	-لیست کارگران روزمزد	۲۲
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر	√		F-Z-4-1-92	-لیست موجودی انبار واحد امور شهر	۲۳
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-93	-گزارش لایروبی	۲۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-95	-فرم پایان کار	۲۵
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-96	-فرم رسیدگی به گزارش-های مردمی	۲۶
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-97	-گزارش گشت-زنی واحد امور شهر	۲۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-102	-لیست محدوده-های گشت-زنی در سطح منطقه	۲۸

روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01

کد مدرک:

شماره:

۱۰ از ۶

شماره صفحه:

۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-103	-اخطار به املاک نیمه-تمام	۲۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-104	-اخطار به جمع-آوری انشعاب غیرمجاز	۳۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-105	-صدور مجوز برپایی محل موقت هیأت-های مذهبی	۳۱
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-106	-گزارش عملکرد جمع-آوری خاک-ونخاله	۳۲
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-107	-لیست محل-های نیازمند کف-کشی جدول	۳۳
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-108	-لیست محل-های نیازمند نصب تابلو اسامی معابر	۳۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-109	-پرداخت هزینه و خسارت به واحد امور شهر	۳۵
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-110	-لیست استندهای تبلیغاتی در سطح منطقه	۳۶
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-111	-لیست استعمال جهت حفاری و اجرای شبکه	۳۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-112	-لیست کشیک بارندگی سال واحد امور شهر (شیفت ۱ و ۲)	۳۸
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-113	-لیست دیوارنویسی-های سطح منطقه	۳۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-114	-تخریب ساختمان-های مورد مسیری، فرسوده و خطر ساز	۴۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-115	-لیست اسامی پرسنل جهت لباس-کار و کفش ایمنی	۴۱
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-116	-کنترل و تقسیم نیرو در پروژه-های اجرایی واحد امور شهر	۴۲
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-117	-لیست اسامی و شماره تماس پرسنل واحد امور شهر	۴۳
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-118	-لیست شیفت تعطیل-کاری (جمعه-کاری)	۴۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-119	-مجوز فعالیت تبلیغاتی	۴۵

روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01	کد مدرک:
	شماره:
۱۰ از ۷	شماره صفحه:

۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-120	- صور تجلسه نصب وسایل، قطعات، لوازم و تجهیزات در سطح منطقه	۴۶
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-121	- لیست مشکلات آب-گرفتگی در سطح منطقه	۴۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-122	- فرم درخواست وسایل از انبار واحد امور شهر	۴۸
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-123	- گزارش داخلی واحد امور شهر	۴۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-124	- لیست کشیک مرکزی واحد امور شهر	۵۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-125	- اخطار کتبی	۵۱
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-126	- اسامی حاضرین در کشیک های امور شهر	۵۲
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-127	- آماد و آمار واحد امور شهر جهت کشیک های اضطراری	۵۳
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-128	- بانک اطلاعاتی پروژه های تحت نظارت واحد امور شهر	۵۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-129	- تحویل و ترخیص کالای انبار امور شهر	۵۵
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-130	- چک-لیست کنترل موارد ایمنی در پروژه های ساختمانی توسط اکیپ ایمنی واحد ا	۵۶
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-131	- دستور تحویل وسایل به پرسنل	۵۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-132	- دستور کار پیمانکاران	۵۸
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-133	- برنامه زمان-بندی بازدید منطقه به-همراه یاوران شورا و نماینده سازمان م	۵۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-134	- شناسنامه محله	۶۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√	F-Z-4-1-135	- صور تجلسه انجام کار	۶۱

روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01

کد مدرک:

شماره:

۸ از ۱۰

شماره صفحه:

۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-136	- صورتجلسه داخلی	۶۲
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-137	- صورتجلسه وقوع حادثه برای پرسنل واحد امورشهر	۶۳
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-138	- فرم اخذ عوارض	۶۴
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-139	- فرم اعلام همکاری شرکت ها با شهرداری در زمان بحرانی	۶۵
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-140	- فرم اعلام همکاری شرکت ها با شهرداری در زمان بحرانی	۶۶
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-141	- کنترل کیفیت رنگ - آمیزی	۶۷
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-142	- گزارش عملکرد اورژانس خدمات شهری ۱۳۷	۶۸
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-143	- لیست اجناس و وسائل و ابزار تحویلی به پرسنل امورشهر	۶۹
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-144	- لیست اعلام - های حفاری و اجرای شبکه شرکت - ها	۷۰
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-145	- لیست کارکرد شیفت شب - کاری پرسنل	۷۱
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-146	- لیست کارکرد کارگری	۷۲
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-147	- لیست و مشخصات استندهای تبلیغاتی سطح منطقه	۷۳
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-148	- لیست و مشخصات واحدهای متخلف	۷۴
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-149	- درخواست استرداد ضمانت حفاری	۷۵
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-150	- استرداد ضمانت حفاری	۷۶
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-151	- تعهدنامه مرمت محل حفاری	۷۷
۱ سال	بایگانی واحد امورشهر	کارشناس امورشهر	√		F-Z-4-1-152	- مجوز حفاری جزیی	۷۸



روش اجرایی  
مدیریت ارائه خدمات شهری



P-Z-4-1-01	کد مدرک:	
	شماره:	
۱۰ از ۹	شماره صفحه:	

۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-153	-تعهذنامه پیمانکار حفاری	۷۹
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-154	- چک-لیست نظارت بر عملیات حفاری	۸۰
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-155	-فرم ثبت مشخصات حفاری-های سطح منطقه-۲	۸۱
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-156	-ارزیابی رضایت-مندی واحد امور شهر	۸۲
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-157	-فرم نظافت محل حفاری	۸۳
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-158	-برنامه اولویت بندی پلاک کوبی، فاز برداری	۸۴
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-159	-اخذ عوارض هزینه رفع سد معبر	۸۵
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-160	-فرم اخطار واحد صنفی	۸۶
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-161	-فرم اخطار خودرو	۸۷
۱ سال	بایگانی واحد امور شهر	کارشناس امور شهر	√		F-Z-4-1-162	-گزارش تصرف معابر عمومی	۸۸

۷-۳- مدارک مرتبط :

- «روش اجرایی دریافت و پیگیری گزارش های مردمی» (P-0-3-0-01)

- «روش اجرایی اطلاع رسانی و ارتباط با شهروندان» (P-\_\_-0-2-01)

- «روش اجرایی ارائه خدمات فرهنگی» (P-\_\_-0-2-02)


- «روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی» (P-\_\_-1-1-02)

- «روش اجرایی انجام معاملات» (P-\_\_-1-2-02)

- «روش اجرایی بررسی و صدور اسناد مالی» (P-\_\_-1-2-04)

- «روش اجرایی نظارت بر اجرای پروژه عمرانی» (P-\_\_-3-1-02)

- «روش اجرایی کنترل و رفع تخلفات ساختمانی» (P-\_\_-3-3-01)

P-Z-4-1-01	کد مدرک:	<p style="text-align: center;"><b>روش اجرایی</b> <b>مدیریت ارائه خدمات شهری</b></p>	
	شماره:		
۱۰ از ۱۰	شماره صفحه:		

- «روش اجرایی ساماندهی معابر شهری» (P-\_\_-3-3-02)

- «روش اجرایی ساماندهی تبلیغات شهری» (P-\_\_-3-4-01)

- «روش اجرایی نظارت بر ارائه خدمات شهری» (P-\_\_-3-4-03)

### ۸- تغییرات در سند:

تاریخ تغییر	مرجع / علت تغییر	خلاصه تغییر