



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱ از ۱۲

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 سازمان های ارائه دهنده خدمات شهری زیرمجموعه شهرداری شیراز، به منظور حصول اطمینان از ارائه خدمات شهری مناسب به شهروندان و پیشگیری و کنترل تخلفات دراستفاده از این خدمات از سوی شهروندان، مطابق با قوانین و مقررات ملی، قوانین و مقررات شهرداری ها 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 شهر شهرداری منطقه را دربرمی گیرد.


۳- تعاریف و اصطلاحات:

- منطقه: شهرداری منطقه که در این روش اجرایی به اختصار «منطقه» نامیده می شود.
- معاونت اجرایی: معاونت اجرایی و خدمات شهری شهرداری شیراز که در این روش اجرایی به اختصار «معاونت اجرایی» نامیده می شود.
- واحد امور شهر: واحد امور شهر شهرداری منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «واحد امور شهر» نامیده می شود.
- اکیپ گشت امور شهر: اکیپی متشکل از یک راننده، یک کارشناس امور شهر و دو نیروی کارگر جمع آوری؛ که به-عنوان بخشی از واحد امور شهر، وظیفه گشت زنی 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- مسؤولیت ها و اختیارات:

- مسؤولیت اجرای این روش اجرایی برعهده واحد امور شهر 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.

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	****/۰۰/۰۰
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------

P-__-3-4-02	کد مدرک:	روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری	
00	شماره ویرایش:		
۱۲ از ۲	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)» (D-__-3-4-02) «۰۳~۰۱»

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	****/00/00
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۳ از ۱۲

- «فلوچارت فرآیند مدیریت ارائه خدمات شهری (ارائه خدمات شهری)» (D-__3-4-02) ۰۲~۰۱
- «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

۷-۲- سوابق کیفیت :

ردیف	مشخصات فرم / سابقه		نوع سابقه		مدت بایگانی (سال)	محل بایگانی	مسئول بایگانی
	عنوان	کد	الکترونیکی	کاغذی			
۱	اخطار کتبی	F-__3-4-031	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۲	اخطار کتبی	F-__3-4-032	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۳	اعلام هزینه خسارت	F-__3-4-033	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۴	آمار عملکرد واحد امور شهر منطقه	F-__3-4-034	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۵	برگ خلاصه گزارش هفتگی اجرای آسفالت در سطح منطقه	F-__3-4-035	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۶	بر آورد ریالی هزینه عملیات رنگ آمیزی	F-__3-4-036	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۷	برنامه اولویت بندی رنگ آمیزی تک لبه	F-__3-4-037	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۸	برنامه اولویت بندی موزاییک فرش	F-__3-4-038	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۹	اولویت بندی بارگیری و حمل ضایعات	F-__3-4-039	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۱۰	برنامه اولویت بندی، پلاک کوبی، فازبرداری و نصب تابلو در سطح منطقه	F-__3-4-040	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر
۱۱	اولویت بندی حمل مصالح سنگی، مخلوط و بیس	F-__3-4-041	✓		۱ سال	واحد امور شهر	دفتردار واحد امور شهر

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :		تاریخ آخرین ویرایش :	۰۰۰۰/۰۰/۰۰
--------------------	------------	--------------	--	----------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۴ از ۱۲

۱۲	اولویت بندی خاک برداری و خاک ریزی در سطح منطقه	F-__-3-4-042	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۳	برنامه اولویت بندی دال گذاری و بتن ریزی	F-__-3-4-043	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۴	برنامه اولویت بندی زیرسازی	F-__-3-4-044	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۵	اولویت بندی کارگاه جوشکاری	F-__-3-4-045	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۶	اولویت بندی لایروبی کانال های روباز	F-__-3-4-046	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۷	برنامه اولویت بندی لکه گیری و روکش آسفالت	F-__-3-4-047	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۸	اولویت بندی نصب سطل زباله و صندلی	F-__-3-4-048	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۹	گزارش روزانه شکایات مردمی	F-__-3-4-049	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۲۰	چک لیست بوستان ها و پارک های حاشیه ای سطح منطقه	F-__-3-4-050	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۱	چک لیست کارشناسان امور شهر منطقه	F-__-3-4-051	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۲	کوچه های زوج و فرد	F-__-3-4-052	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۲۳	عملکرد هفتگی واحد امور شهر منطقه	F-__-3-4-053	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۴	فرم ارتکاب تخلف موضوع ماده ۵۵ قانون شهرداری	F-__-3-4-054	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۲۵	فرم ثبت درخواست ها/شکایات مردمی واحد امور شهر	F-__-3-4-055	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۶	اخطار کتبی امور شهر	F-__-3-4-056	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۷	فرم خروج جنس از انبار امور شهر	F-__-3-4-057	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	****/**/00
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۲ از ۵

۲۸	فرم درخواست تابلو نام گذاری معابر	F-__-3-4-058	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۲۹	صورت جلسه لکه گیری آسفالت	F-__-3-4-059	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۳۰	فرم رسید تحویل جنس به انبار امور شهر	F-__-3-4-060	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۳۱	فرم شناسایی مساجد / حسینیه و کوچه- های منتهی به آن ها در سطح منطقه	F-__-3-4-061	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۳۲	فرم گزارش کارشناسی	F-__-3-4-062	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۳ سال
۳۳	فرم گزارش کارکرد ماشین آلات سبک	F-__-3-4-063	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۳۴	گزارش هفتگی عملکرد سازمان مدیریت پسماند	F-__-3-4-064	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۳۵	چک لیست نظارت بر عملکرد سازمان مدیریت پسماند	F-__-3-4-065	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۳۶	لیست جمع آوری درخواست های مردمی واحد امور شهر در سال	F-__-3-4-066	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۳۷	لیست کارکرد ماهیانه خودرو مزدا دوکابین استیجاری	F-__-3-4-067	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۳۸	لیست کارگران روزمزد	F-__-3-4-068	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۳۹	لیست موجودی انبار واحد امور شهر	F-__-3-4-069	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۴۰	خلاصه لیست آسفالت مصرفی امور شهر	F-__-3-4-070	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۴۱	گزارش لایروبی مسیل ها و قنوات	F-__-3-4-071	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۴۲	درخواست پیگیری متخلفین ساختمانی	F-__-3-4-072	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۴۳	درخواست استرداد چک مالک	F-__-3-4-073	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :	تاریخ آخرین ویرایش :	۰۰۰۰/۰۰/۰۰
--------------------	------------	--------------	----------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۲ از ۶

۴۴	تعهدنامه رعایت ضوابط شهری در طی عملیات ساخت و ساز	F-__-3-4-074	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	تا ۱ سال پس از پایان عملیات
۴۵	گزارش ماهیانه کارکرد نیروهای امانی واحد امور شهر	F-__-3-4-075	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۴۶	فرم پایان کار	F-__-3-4-076	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۴۷	لیست کارگران شرکتی	F-__-3-4-077	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۴۸	فرم رسیدگی به گزارش های مردمی	F-__-3-4-078	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۳ سال
۴۹	گزارش گشت زنی واحد امور شهر	F-__-3-4-079	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۰	جدول برنامه گشت زنی واحد امور شهر	F-__-3-4-080	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۵۱	لیست محدوده های گشت زنی در سطح منطقه	F-__-3-4-081	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	دائمی
۵۲	صور تجلسه اجرای برنامه های شست و شو	F-__-3-4-082	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۳	چک لیست پیگیری جمع آوری خاک و نخاله از سطح منطقه	F-__-3-4-083	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۲ سال
۵۴	اخطار به املاک نیمه تمام	F-__-3-4-084	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۵	اخطار به جمع آوری انشعاب غیر مجاز	F-__-3-4-085	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۶	صدور مجوز برپایی محل موقت هیأت های مذهبی	F-__-3-4-086	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۷	گزارش عملکرد جمع آوری خاک و نخاله در سطح منطقه	F-__-3-4-087	✓	دفتردار واحد امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۸	لیست محل های نیازمند کف کشی جدول	F-__-3-4-088	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۵۹	لیست محل های نیازمند نظافت	F-__-3-4-089	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	۰۰۰۰/۰۰/۰۰
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۲ از ۷

۶۰	لیست محل‌های نیازمند اجرای جدول کم‌عرض	F-__-3-4-090	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۱	لیست محل‌های نیازمند لایروبی	F-__-3-4-091	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۲	لیست محل‌های نیازمند دیوارگذاری	F-__-3-4-092	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۳	لیست محل‌های دیوارنویسی شده نیازمند پاک‌سازی	F-__-3-4-093	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۴	لیست محل‌های نیازمند جمع‌آوری پلاکارد	F-__-3-4-094	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۵	لیست محل‌های نیازمند کانیوا درجا	F-__-3-4-095	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۶	لیست محل‌های نیازمند لوله‌گذاری	F-__-3-4-096	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۷	لیست محل‌های نیازمند زیرسازی	F-__-3-4-097	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۸	لیست محل‌های نیازمند مسدودسازی لوله‌های پساب	F-__-3-4-098	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۶۹	لیست محل‌های نیازمند نصب تابلو علائم	F-__-3-4-099	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۰	لیست محل‌های نیازمند نصب تابلو اسامی معابر	F-__-3-4-100	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۱	لیست محل‌های نیازمند نقاشی دیواری	F-__-3-4-101	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۲	لیست محل‌های نیازمند موزائیک فرش	F-__-3-4-102	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۳	پرداخت هزینه و سفارش به واحد امورشهر	F-__-3-4-103	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۴	لیست استندهای تبلیغاتی در سطح منطقه	F-__-3-4-104	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۵	بازدید و کنترل وضعیت نظافت سطح منطقه	F-__-3-4-105	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	****/**/00
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک: P-__-3-4-02	
شماره ویرایش: 00	
شماره صفحه: ۸ از ۱۲	

۷۶	لیست استعلام جهت حفاری و اجرای شبکه	F-__-3-4-106	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۷	لیست کشیک بارندگی واحد امورشهر	F-__-3-4-107	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۸	لیست دیوارنویسی‌های سطح منطقه	F-__-3-4-108	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۷۹	تخریب ساختمان‌های موردمسیری، فرسوده و خطرناک	F-__-3-4-109	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۰	لیست اسامی پرسنل جهت لباس کار و کفش ایمنی	F-__-3-4-110	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۱	کنترل و تقسیم نیرو در پروژه‌های اجرایی واحد امورشهر	F-__-3-4-111	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۲	لیست اسامی و شماره تماس پرسنل واحد امورشهر	F-__-3-4-112	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۳	لیست شیفت تعطیل کاری (جمعه کاری)	F-__-3-4-113	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۴	مجوز فعالیت تبلیغاتی	F-__-3-4-114	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۵	صور تجلسه تحویل و تحویل موقت انبار واحد امور شهر (داخلی)	F-__-3-4-115	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۶	صور تجلسه نصب وسایل، قطعات، لوازم و تجهیزات در سطح منطقه	F-__-3-4-116	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۷	صور تجلسه ورود وسایل، قطعات، لوازم و تجهیزات به انبار واحد امورشهر	F-__-3-4-117	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۸	لیست مشکلات آب‌گرفتگی در سطح منطقه	F-__-3-4-118	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۸۹	فرم برآورد محاسبه مالی پروژه	F-__-3-4-119	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۹۰	فرم خلاصه اطلاعات صورت وضعیت پروژه	F-__-3-4-120	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۹۱	برگ ریزمتره	F-__-3-4-121	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور: ۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش: ****/**/**	
------------------------------	-------------	--------------------------------	--



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۲ از ۹

۹۲	فرم خلاصه محاسبه مالی پروژه	F-__-3-4-122	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۳	فرم درخواست وسایل از انبار واحد امور شهر	F-__-3-4-123	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۴	گزارش داخلی واحد امور شهر	F-__-3-4-124	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۵	لیست کشیک مرکزی واحد امور شهر	F-__-3-4-125	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۶	اخطار کتبی (گشت ایمنی و ترافیک واحد امور شهر)	F-__-3-4-126	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۷	اسامی حاضرین در کشیک های امور شهر	F-__-3-4-127	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۸	آمد و آمار واحد امور شهر جهت کشیک های اضطراری	F-__-3-4-128	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۹۹	بانک اطلاعاتی پروژه های تحت نظارت واحد امور شهر	F-__-3-4-129	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۰	تحويل و ترخیص کالای انبار امور شهر	F-__-3-4-130	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۱	تسویه حساب پرسنل با واحد امور شهر	F-__-3-4-131	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۲	تعهدنامه کتبی متخلفین شهری	F-__-3-4-132	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۳	جزوات آموزشی واحد امور شهر	F-__-3-4-133	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۴	چک لیست و شناسنامه وسایل و ابزار آلات واحد امور شهر	F-__-3-4-134	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۵	چک لیست انبارش واحد امور شهر	F-__-3-4-135	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۶	چک لیست کنترل موارد ایمنی در پروژه های ساختمانی توسط اکیپ ایمنی امور شهر	F-__-3-4-136	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال
۱۰۷	وضعیت پیمانکاران شرکت ها و سازمان ها	F-__-3-4-137	✓	کارشناس امور شهر	بایگانی واحد امور شهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	****/**/**
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک: P-__-3-4-02	
شماره ویرایش: 00	
شماره صفحه: ۱۰ از ۱۲	

۱۰۸	گزارش روزانه اکیپ‌های عمرانی	F-__-3-4-138	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۰۹	دستور تحویل وسایل به پرسنل	F-__-3-4-139	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۰	دستور کار پیمانکاران	F-__-3-4-140	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۱	برنامه زمان بندی بازدید منطقه به همراه یاوران شورا و نماینده سازمان پسماند	F-__-3-4-141	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۲	شناسنامه پل‌های غیر همسطح و عابر پیاده سطح منطقه	F-__-3-4-142	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۳	شناسنامه ترافیکی منطقه	F-__-3-4-143	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۴	دستور کار جهت کارهای امورشهر	F-__-3-4-144	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۵	شناسنامه محله	F-__-3-4-145	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۶	صور جلسه انجام کار	F-__-3-4-146	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۷	صور جلسه پرداخت	F-__-3-4-147	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۸	صور جلسه داخلی	F-__-3-4-148	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۱۹	صور جلسه وقوع حادثه برای پرسنل واحد امورشهر	F-__-3-4-149	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۰	عوارض تابلوهای تبلیغاتی	F-__-3-4-150	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۱	فرم اخذ عوارض	F-__-3-4-151	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۲	فرم ارزشیابی پرسنل امورشهر	F-__-3-4-152	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۳	فرم اعلام همکاری شرکت ها با شهرداری در زمان بحرانی	F-__-3-4-153	√	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور: ۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش: ****/00/00
------------------------------	-------------	--------------------------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۱ از ۱۲

۱۲۴	فرم ماموریت اورژانس ۱۳۷	F-__-3-4-154	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۵	کارت مرخصی سالیانه	F-__-3-4-155	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۶	چک لیست کنترل پایان کار	F-__-3-4-156	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۷	کنترل کیفیت رنگ آمیزی	F-__-3-4-157	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۸	گزارش عملکرد اورژانس خدمات شهری ۱۳۷	F-__-3-4-158	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۲۹	لیست اجناس و وسائل و ابزار تحویلی به پرسنل امورشهر	F-__-3-4-159	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۰	لیست استعلام های حفاری و اجرای شبکه شرکت ها	F-__-3-4-160	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۱	کارشناسی سطح منطقه (و مشکلات موجود)	F-__-3-4-161	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۲	لیست پاداش پیشنهادی امورشهر	F-__-3-4-162	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۳	لیست تقسیم کار پرسنل امورشهر	F-__-3-4-163	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۴	لیست کارکرد شیفت شب کاری پرسنل	F-__-3-4-164	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۵	لیست کارکرد کارگری	F-__-3-4-165	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۶	گزارش مرکز ۱۳۷ و درخواست های مردمی	F-__-3-4-166	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۷	لیست و مشخصات استندهای تبلیغاتی سطح منطقه	F-__-3-4-167	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۸	لیست و مشخصات واحدهای متخلف و کاربری ها و مشاغل مزاحم	F-__-3-4-168	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال
۱۳۹	مشخصات پروژه	F-__-3-4-169	✓	کارشناس امورشهر	بایگانی واحد امورشهر	۱ سال

تاریخ اولین صدور:	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار:	تاریخ آخرین ویرایش:	****/**/00
-------------------	------------	-------------	---------------------	------------



روش اجرایی مدیریت ارائه خدمات شهری

کد مدرک:	P-__-3-4-02
شماره ویرایش:	00
شماره صفحه:	۱۲ از ۱۲

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).
- «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

تاریخ اولین صدور :	۱۳۹۲/۰۴/۲۲	مهر اعتبار :		تاریخ آخرین ویرایش :	****/**/**
--------------------	------------	--------------	--	----------------------	------------