



دانشگاه پیام نور (واحد کرج)

بخش علمی مدیریت، اقتصاد و حسابداری
رشته مدیریت بازرگانی - بازرگانی بین المللی

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

عنوان :

ارزیابی مولفه های کیفیت خدمات با استفاده از مدل پنج بعدی servqval
(موردی شهرداری کرج)

استاد راهنما :

دکتر عبدالله نعیمی

استاد مشاور :

دکتر شهرام هاشم نیا

دانشجو :

مرتضی شریف کاظمی

تابستان ۱۳۹۰

شماره :
تاریخ :
پیوست :



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

دانشگاه پیام نور استان البرز

بسمه تعالی

مرکز کرج

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

تحت عنوان : ارزیابی مولفه های کیفیت خدمات با استفاده از مدل پنج بعدی Servqual (موردی : شهرداری کرج)

نام و نام خانوادگی : مرتضی شریف کاظمی
شماره دانشجویی : ۸۷۰۰۰۵۵۱۲

تاریخ دفاع : ۹۰/۰۶/۲۸
نمره :
ساعت : ۹ - ۱۱
درجه ارزشیابی :

اعضای هیات داوران :

داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر عبدالله نعمی	استادیار	
استاد مشاور	دکتر شهرام هاشم نیا	استادیار	
استاد داور	دکتر حبیب اله دانایی	استادیار	

کرج : بلوار امامزاده حسن
بعد از چهارراه مصباح
نرسیده به میدان استاندارد
کدپستی ۳۶۸۹۹ - ۳۱۵۷۸
تلفن : ۲ - ۲۸۰۵۸۰۱
۲ - ۲۸۰۱۰۳۰
۹ - ۲۸۲۱۵۵۶
دورنگار : ۲۸۰۵۸۰۰
[Http://Karaj.tpnu.ac.ir](http://Karaj.tpnu.ac.ir)

تقدیم به :

همسر و دخترم ؛

که همواره مشوق و یارانی مشفق در طول تحصیل بوده اند .

((من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق))

برخود لازم میدانم از تمامی عزیزانی که به هر طریقی
اینجانب را در انجام و تکمیل این پژوهش یاری رسانند از
جمله اساتیدارجمندم ، آقایان دکتر عبدالله نعیمی
و دکتر شهرام هاشم نیا
و مدیران مجموعه شهرداری کرج
تشکرو قدردانی مینمایم

زندگی صحنه یکتای هنر مندی ماست

هر کسی نغمه خود خواند و از صحنه رود

صحنه پیوسته بجاست

خرم آن نغمه که مردم بسپارند به یاد .

چکیده

وظایف شهرداری، روز به روز گسترده تر می شود و شهرداریها به عنوان نهادهای مدنی، محلی، عمومی و غیر انتفاعی وظایف بیشتری را بر عهده می گیرند و وظایفی که بر دوش دولت ها قرار گرفته به این نهاد محلی واگذار می شود.

لذا با توجه به اهمیت مبحث کیفیت خدمات (به ویژه خدمات ارائه شده توسط شهرداریها) و همچنین رویکرد مشتری گرایی و مشتری محوری که در سالهای اخیر در بحث بازاریابی عنوان شده است نیاز است در این خصوص راهکارهای اجرایی اتخاذ گردد.

هدف از انجام این تحقیق سنجش کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری کرج می باشد. در این پژوهش از مقیاس *servqual* به منظور ارزیابی کیفیت خدمات استفاده شده است.

این مدل مقیاس استاندارد ۲۲ موردی است که انتظارات و برداشتهای ذهنی را درباره ابعاد مهم کیفی اندازه می گیرد. این مقیاس ابعاد ۵ گانه شواهد فیزیکی، اعتمادپذیری، پاسخگویی، اطمینان و همدلی تشکیل می شود. هر یک از این عناصر زیرمجموعه خاص خود را دارد. این زیر مجموعه ها را می توان با استفاده از یک مقیاس ۷ درجه از "بسیار موافقم" تا "شدیدا مخالفم" و در ۲۲ مورد اندازه گیری کرد.

تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی و از شاخه میدانی است. که با توزیع پرسشنامه بین ۱۸۳ نفر از ارباب رجوعان شهرداری کرج در مرحله پیش آزمون و تعیین اعتبار آن تکمیل گردید. نتایج تحقیق نشان می دهد به طور کلی سطح انتظارات ارباب رجوعان از ادراکات آنان از وضعیت موجود بالاتر می باشد و فرضیه کلی تحقیق مورد تایید واقع شده است.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، قابلیت، اطمینان، شواهد فیزیکی، همدلی، پاسخگویی

فهرست مطالب

۱	فصل اول : کلیات تحقیق
۲	مقدمه
۲	بیان مساله
۳	سابقه و ضرورت انجام تحقیق
۵	فرضیات تحقیق
۵	فرضیه اهم
۵	فرضیات اخص
۵	قلمرو تحقیق
۵	واژه های کلیدی تحقیق
۷	فصل دوم : ادبیات تحقیق
۸	تاریخچه
۹	وظایف شهرداری ها
۱۳	تعریف و واژ شناسی کیفیت
۱۵	ابعاد پنج گانه کیفیت
۱۶	خدمت
۱۶	مشخصه ها و ویژگی های خدمت و وجوه تمایز آن با کالا
۱۸	طبقه بندی خدمات
۱۹	انواع صنایع خدماتی
۲۰	اجزای هشتگانه در مدیریت درمدیریت یکپارچه خدمت
۲۲	محیط متحول خدمات
۲۴	ویژگی خدمات
۲۵	روش های بر گزیده تقسیم بندی خدمات
۲۶	طبقه بندی فرایندهای خدماتی
۲۹	رویارویی خدماتی : در سطح تماس مشتری
۲۹	مشتری و خدمات از دیدگاه مشتری
۳۲	ارزیابی کیفیت خدمات توسط مشتریان
۳۴	رضایت مشتری در بخش خدمات و چالش های مدیریت خدمات درارتباط با آن
۳۶	مدلهای ارائه شده در زمینه اندازه گیری کیفیت خدمات بانگرش رضایت مندی مشتری
۳۶	الگوی کانو
۳۸	مدل سرو کوال
۴۰	مراحل اجرای مدل سرو کوال

۵۱.....	نقاط قوت و ضعف و محدودیت‌های مدل سرواکوال
۵۵.....	مدل سرو پرف
۵۶.....	گام‌های اجرای مدل
۵۶.....	نقاط قوت و ضعف مدل
۵۷.....	مدل سروپروال
۵۸.....	نقاط قوت و ضعف مدل
۵۹.....	پیشینه تحقیق
۶۴.....	فصل سوم: روش تحقیق
۶۵.....	روش تحقیق
۶۵.....	جامعه آماری
۶۵.....	حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۶.....	ابزار جمع آوری اطلاعات
۶۸.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۹.....	فصل چهارم : تحلیل داده های پژوهش
۷۰.....	مقدمه
۷۱.....	توصیف آماری
۸۲.....	تحلیل مربوط به فرضیه های پژوهش (استنباطی)
۸۲.....	فرضیه اول
۸۴.....	فرضیه دوم
۸۵.....	فرضیه سوم
۸۷.....	فرضیه چهارم
۸۸.....	فرضیه پنجم
۹۰.....	فرضیه ششم (اهم)
۹۲.....	فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۳.....	مقدمه
۹۴.....	نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق
۹۶.....	پیشنهادات اجرایی
۹۸.....	پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۰۰.....	منابع
۱۰۴.....	پیوست ها

فصل اول

کلیات

تحقیق

مقدمه

در دنیای امروزی با رشد تکنولوژی و فناوری اطلاعاتی، رفاه عمومی افزایش یافته و بالاتر رفتن سطح زندگی در جوامع مختلف باعث افزایش سطح آگاهی و انتظارات مشتریان گردیده است. در حال حاضر پذیرش رویکرد مشتری گرایی به صورت یک الزام برای سازمانها تبدیل شده است و سازمانی که خود را با این رویکرد تطبیق ندهد به نابودی و شکست محکوم خواهد شد.

از سوی دیگر، در حال حاضر بخش خدمات، سهم عمده ای در بازار بسیاری از کشورها دارد. برای مثال، کاتلر بیان می کند که ۷۹ درصد از کل شاغلین در بخش خدمات مشغول به کار هستند و ۷۶ درصد از تولید ناخالص ملی اقتصاد ایالات متحده از بخش خدمات بدست می آید. همچنین سازمان توسعه همکاری اقتصادی در سال ۲۰۰۵ اعلام کرده است که بیش از ۷۰ درصد مردم جهان در بخش خدمات مشغول فعالیت می باشند.

یکی از فنون نسبتاً جدیدی که نقش موثری را در ارتقای کیفیت خدمات ایفا می نماید، فن کیفیت خدمات (servqual) است. در این فن ابتدا شکافهای کیفیتی سازمان تعیین می شود، سپس با سنجش و بررسی آنها، تلاش در جهت کاهش این شکافها صورت می پذیرد. فن کیفیت خدمات در واقع ابزاری جهت تعیین میزان شکافهای موجود، بین سطوح مورد نظر و سطوح عملکرد واقعی در یک سازمان خدماتی و یا بخش خدماتی یک سازمان تولیدی است. در ضمن پایه و اساس این فن طرح پرسشنامه و سنجش نگرشهاست.

بیان مساله

هرچند که کالاها و خدمات از جمله بخشهای دارای رشد سریع در کشورهای در حال توسعه محسوب می شوند، با این حال در این کشورها کمتر توجهی به کیفیت ارائه خدمات می شود. خدمات نه فقط در ایالات متحده آمریکا و کانادا به ترتیب ۷۲ و ۶۷ درصد تولید ناخالص ملی (GDP) را به خود اختصاص داده است بلکه بخش اعظم اقتصاد کنونی سایر کشورهای پیشرفته صنعتی را شامل می شود. در این کشورها بالاترین ضریب افزایش اشتغال به بخش خدمات تعلق دارد. بعلاوه به دلیل تفوق شرایط بازار فروشنده در اقتصاد در حال توسعه مطالعات مرتبط با مقوله

خدمت مورد غفلت واقع شده است. کشور ما نیز از این مقوله مستثنی نبوده و آن گونه که شایسته است در این زمینه چندان فعال نبوده است. در حال حاضر نگرش غالب در برنامه ریزی استراتژیک سازمانها به ویژه در بخش خدمات عمومی مشتری مداری است و از سویی دیگر این مقوله در کشور ما به عنوان یک معضل سازمانها در بخش خدمات عمومی مطرح شده است. از طرفی دیگر نداشتن برنامه ریزی صحیح پیشرفت کیفیت خدمات به عملکرد ضعیف خدمات، افزایش دوره زمان عرضه خدمات به بازار، تاثیر در کیفیت درازمدت و کوتاه مدت عملکرد و افزایش هزینه طرح و ارائه خدمات می انجامد. از دست دادن سهم بازار و عدم توانایی در حفظ مشتریان از عمده ترین مشکلاتی است که در اثر عدم وجود کیفیت خدمات باعث کاهش فروش و سود موسسات می شود به گونه ای که فلسفه وجودی موسسات را نیز زیر سؤال می برد و سازمانها را با چالش های عمده ای روبرو می سازد.

در این پژوهش سعی خواهد شد تا با ارائه الگوی علمی-کاربردی انتظارات و رضایت ارباب رجوعان شهرداری بر اساس مدل سروکوال مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهای لازم ارائه گردد.

سابقه و ضرورت انجام تحقیق

علیرغم اهمیت روز افزون کیفیت در بخش خدمات به عنوان یک عامل و فاکتور رقابتی، مفاهیم کیفیت خدمات در شهرداری به خوبی تبیین و تشریح نشده است ولی از طرف دیگر علیرغم اینکه سازمانهایی مانند شهرداری در ایران حالت انحصاری دارند و کیفیت خدمات تاثیر چندانی بر میزان مشتریان این سازمان نخواهد داشت. مع هذا، پرداختن به این مقوله الزامی و ضروری است زیرا:

۱- برنامه ریزی صحیح: هر چه برنامه ریزان سازمان اطلاعات بیشتری در اختیار داشته باشند در برنامه ریزی دقیقتر عمل خواهند کرد. در این تحقیق ضمن شناسایی نقاط قوت و ضعف شهرداری درباره کیفیت خدمات خود، این آگاهی ها عمق می یابد.

۲- کاهش درآمد: شهرداری یک موسسه غیر انتفاعی می باشد و برنامه ریزی جهت ارائه خدمات باتوجه به درآمد اتخاذ می گردد و نوسان در جذب درآمد تاثیر مستقیم در کیفیت خدمات ارائه شده دارد و اینکه رضایت ارباب رجوعان و شهروندان از کیفیت خدمات ارائه شده یکی از فاکتورهای

اصلی جذب بودجه پیش بینی شده می باشد . لذا با توجه به اینکه بنده در حوزه مدیریت ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات شهرداری کرج مسئولیت دارم وبا عنایت به مذاکره با مدیریت پژوهش های معاونت برنامه ریزی ستاد مرکز ، تحقیق و پژوهش در این زمینه میتواند شهرداری را در رسیدن به اهداف سازمانی یاری رساند .

۳- فعالیت رقبا: با توجه به شتاب خصوصی سازی در ایران ، دور از انتظار نیست که در آینده شهرداریها از حالت انحصاری خارج گردد. رقبا با تغییر مداوم خدمات خود و چگونگی ارائه آن به مشتریان مدام در حال تغییر بازار هستند و در حقیقت از این راهکار در صددند تا سهم بازار خود را افزایش دهند. هر چند در رابطه با شهرداری که در یک محیط انحصاری فعالیت می کند کمتر صادق است.

۴- عوامل محیطی: اراده دولت بر این قرار گرفته است که رضایت ارباب رجوع را جلب کند و این امر با طرحهای مختلفی چون طرح تکریم ارباب رجوع نمود و تجلی یافته است . بنابراین پرداختن به مبحث کیفیت خدمات و رضایت ارباب رجوع و مشتری کاملا عقلایی و در راستای سیاست های نظام مقدس جمهوری اسلامی و آینده نگری قرار میگیرد.

۵- افزایش انتظارات ارباب رجوعان : واقعیت اینست که انتظارات نسبت به گذشته افزایش یافته است . افزایش انتظارات مشتریان را می توان به چندین عامل ربط داد از جمله افزایش آگاهی ها و سطح دانش مشتریان ، تبلیغات سازمان و عملکرد رقبا و....

۶- ماهیت خدمات: ارزیابی کیفیت خدمات با توجه به ویژگی های خدمات برای دریافت کنندگان آن مشکل باشد. به دلیل اینکه مشتریان با توجه به شواهد فیزیکی احاطه کننده خدمات و نیز رفتار و برخورد کارکنان به ارزیابی کیفیت خدمت می پردازند.

۷- عدم انجام تحقیق مشابه در جامعه آماری مورد مطالعه: درباره کیفیت خدمات به ویژه در شهرداری کرج تحقیقی صورت پذیرفته است. هرچند که انجام این تحقیق برای این بخش کافی نیست ولی راه را برای انجام تحقیقات بیشتر هموارتر می سازد.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه مهم: از دید شاخصهای موثر در کیفیت خدمات، بین وضع موجود و وضعیت مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

فرضیات اخص:

۱- از نظر بعد شواهد فیزیکی (عینی بودن) بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

۲- از نظر بعد قابلیت اطمینان بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

۳- از نظر بعد تضمین بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

۴- از نظر بعد پاسخگویی بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

۵- از نظر بعد همدلی بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی داری وجود دارد.

قلمرو تحقیق

از نظر مکانی، این تحقیق در شهر کرج و ارباب رجوعان شهرداری کرج به انجام رسیده است. از نظر موضوعی، تحقیق حاضر درباره کیفیت خدمات شهرداری مذکور مورد بررسی قرار می دهد و از نظر زمانی در نیمه اول سال ۱۳۹۰ انجام شده است.

واژه های کلیدی تحقیق

کیفیت

میزانی که مجموعه ای از ویژگیهای ماهیتی، الزامات و یا خواسته ها را برآورده می سازد. (کاتلر، ۱۳۷۹، ص ۳۷۶)

خدمات

خدمت، فعالیت یا منفعتی نامحسوس و لمس نشدنی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند و مالکیت چیزی به دنبال ندارد. تولید خدمت ممکن است که به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد.

کیفیت خدمات

کیفیت خدمات را به عنوان درجه ای از اختلاف بین ادراک و انتظارات مشتریان از خدمات تعریف می کنند. (عثمان و اون، ۲۰۰۲)

قابلیت اطمینان

توانایی سازمان در ارائه خدمات به شکلی صحیح و تا زمان وعده داده شده.

شواهد فیزیکی

به ویژگیهای فیزیکی و تصویر و سیمای ظاهری نحوه ارائه خدمات اشاره دارد.

همدلی

یا دلسوزی، به میزان توجه منحصر به فرد و خاص به هر یک از مشتریان سازمان اشاره دارد.

پاسخگویی

به تمایل کارکنان سازمان جهت کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری آنان اشاره دارد.

رضایت مشتری

اگر عملکرد محصول یا خدمت از انتظار مشتری کمتر شود، خریدار ناراضی و اگر همانند انتظار باشد، خریدار راضی خواهد بود. در ضمن خشنودی مشتری هنگامی است که عملکرد از سطح انتظار مشتری فراتر رود. (کاتلر، ۱۳۷۹، ص ۳۴)

فصل دوم

ادبیات

تحقیق

تاریخچه شهرداری

شهرداری از نظر لغوی از دو کلمه «شهر» و «داری» تشکیل گردیده که «داری» به معنی اداره و مدیریت و «شهر» پس از ۱۳۶۲ به جایی که دارای شهرداری باشد اطلاق می گردید. بنابراین از نظر لغوی شهرداری را میتوان سازمان اداره شهر دانست و در اصطلاح، شهرداری به واحدی گفته می شود که به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات عمومی مورد نیاز شهروندان در یک مرکز جمعیتی با خصایص شهری تشکیل می شود.

در اواخر قرن سوم (ه. ق) به منظور انجام و اداره امور شهری دایره احتسابیه با دو شعبه احتساب و تنظیف تشکیل شد، اما سازمان شهرداری با مفهوم امروزی از زمان تشکیل حکومت مشروطه (دوران قاجار) با تصویب قانون بلدییه مصوب ۲۰ ربیع الثانی ۱۳۲۵ ه. ق (۱۲۸۶ ش) پا به عرصه وجود نهاد. این قانون در ۵ فصل و ۱۰۸ ماده تنظیم و تصویب شده بود که در فصل چهارم، چگونگی سازمان بلدییه، تقسیم کار، وظایف و حدود اختیارات اعضای انجمن و واحدهای سازمانی تابعه، نحوه اعمال نظارت و مداخله حاکم را در امور بلدییه تعیین نموده بود و در ماده ۹۳ آن بر لزوم وجود شخصی به عنوان کلانتر (شهردار)، که اداره امور بلدییه را به عهده بگیرد اشاره شده است. با نسخ قانون مذکور در سال ۱۳۰۹ ه. ش قانون دیگری با ضوابط جدید و متناسب با افزایش اعتبارات و امکانات مالی شهرداری ها تصویب شد و وزارت کشور، سرپرستی ادارات بلدییه را بر عهده گرفت و در سال ۱۳۱۲ ه. ش وزارت کشور برای اینکه اصلاحات شهری به خوبی انجام شود و کلیه امور فنی و شهرسازی شهرها زیر نظر مهندسين مجرب و با برنامه صحیح انجام گیرد با تقدیم لایحه ای به مجلس شورای ملی موجبات تشکیل اداره کل فنی را در وزارتخانه فراهم نمود و بعد از سال ۱۳۲۰ ه. ش اداره مزبور به اداره کل امور شهرداریها تبدیل گردید. سپس بر اساس قانون ۱۳۲۸ (ه. ش) با اعطای اختیاراتی به انجمن شهر، از نظر سیاسی و اجتماعی تحولاتی در وضع شهرها بوجود آمد. به دنبال گسترش شهرها و افزایش جمعیت و به تبع آن تنوع نیازها و احتیاجات شهروندان، وظایف و فعالیت شهرداریها نیز تنوع و گسترش بیشتری یافت، به گونه ای که امروزه از شهرداریها به عنوان بزرگترین و متنوع ترین سازمان خدماتی شهری نام می برند. شایان ذکر است نخستین شهرداری در ایران در سال ۱۲۸۶ (ه. ش) در تهران تأسیس گردیده و در مجموع تا

پیش از انقلاب اسلامی تعداد ۴۵۳ شهرداری در کشور تأسیس گردید که بیشترین تعداد شهرداری، در استانهای اصفهان و مازندران (هر کدام ۴۶ شهرداری) و کمترین تعداد شهرداری در استان کهگیلویه و بویر احمد (۴ شهرداری) وجود داشت و در حال حاضر بیش از ۱۰۰۰ شهرداری در کشور فعال هستند.

وظایف شهرداری

بعضی از وظایف شهرداریها به شرح ذیل می باشد:

۱- ایجاد خیابانها، کوچهها، میدانها، باغهای عمومی، مجاری آب و توسعه معابر در حدود قوانین موضوعه.

۲- نظیف و نگاهداری و تسطیح معابر و انهار عمومی و مجاری آبها و فاضلاب و تنقیه قنوات مربوط به شهر و تأمین آب و روشنائی به وسایل ممکنه.

۳- مراقبت و اهتمام کامل در نصب برگه قیمت بر روی اجناس و اجرای تصمیمات انجمن نسبت به ارزانی و فراوانی خواربار و مواد مورد احتیاج عمومی و جلوگیری از فروش اجناس فاسد و معدوم نمودن آنها.

۴- مراقبت در امور بهداشت ساکنین شهر و تشریک مساعی با موسسات وزارت بهداشتی در آبله کوبی و تلقیح واکسن و غیره برای جلوگیری از امراض ساریه.

۵- جلوگیری از گدائی و واداشتن گدایان به کار و توسعه آموزش عمومی و غیره.

۶- اجرای تبصره یک ماده ۸ قانون تعلیمات اجباری و تأسیس مؤسسات فرهنگی و بهداشتی و تعاونی مانند بنگاه حمایت مادران و نوانخانه و پرورشگاه و درمانگاه و بیمارستان و شیرخوارگاه و تیمارستان و کتابخانه و کلاسهای مبارزه با بی سوادگی و کودکستان و باغ کودکان و امثال آن در حدود اعتبارات مصوب و هم چنین کمک به این قبیل مؤسسات و مساعدت مالی به انجمن تربیت بدنی و پیشاهنگی و کمک به انجمنهای خانه و مدرسه و اردوی کار.

شهرداری در این قبیل موارد و همچنین در مورد موزه‌ها و خانه‌های فرهنگی و زندان با تصویب انجمن شهر از اراضی و ابنیه متعلق به خود با حفظ مالکیت به رایگان و یا با شرایط معین به منظور ساختمان و استفاده به اختیار مؤسسات مربوط خواهد گذاشت.

۷- حفظ و اداره کردن دارائی منقول و غیرمنقول شهرداری و اقامه دعوی بر اشخاص و دفاع از دعاوی اشخاص علیه شهرداری.

۸- برآورد، تنظیم و متمم بودجه، اصلاح بودجه و تفریح بودجه شهرداری و تنظیم پیشنهاد برنامه ساختمانی و اجرای آن پس از تصویب انجمن شهر یک نسخه از بودجه مصوب و برنامه ساختمانی به وسیله فرماندار یا بخشدار به وزارت کشور ارسال می‌شود.

۹- انجام معاملات شهرداری اعم از خرید و فروش اموال منقول و غیرمنقول و مقاطعه و اجاره و استیجاره پس از تصویب انجمن شهر با رعایت صلاح و صرفه و مقررات آئین‌نامه مالی شهرداری‌ها پیش‌بینی شده در این قانون.

۱۰- اهدا و قبول اعانات و هدایا به نام شهر با تصویب انجمن.

اعانات پرداختی به شهرداری یا مؤسسات خیریه از طرف وزارت دارائی جزء هزینه قابل قبول اعانه‌دهندگان پذیرفته می‌شود و اعانه‌دهنده نسبت به مبلغ اعانه‌ای که داده است از مالیات بر درآمد معاف می‌باشد.

۱۱- نظارت و مراقبت در صحت اوزان و مقیاس‌ها.

۱۲- تهیه آمار مربوط به امور شهر و موالید و متوفیات

۱۳- ایجاد غسالخانه و گورستان و تهیه وسایل حمل اموات و مراقبت در انتظام امور آنها.

۱۴- اتخاذ تدابیر مؤثر و اقدام لازم برای حفظ شهر از خطر سیل و حریق و هم چنین رفع خطر از بناها و دیوارهای شکسته و خطرناک واقع در معابر عمومی و کوچه‌ها و اماکن عمومی و دالان‌های عمومی و خصوصی و پرکردن و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر و جلوگیری از گذاشتن هر نوع اشیاء در بالکن‌ها و ایوان‌های مشرف و مجاور به معابر عمومی که افتادن آنها موجب خطر برای عابرین است و جلوگیری از ناودان‌ها و دودکش‌های ساختمان‌ها که باعث زحمت و خسارت ساکنین شهرها باشد.

۱۵- جلوگیری از شیوع امراض ساریه انسانی و حیوانی و اعلام این گونه بیماری‌ها به وزارت بهداشتی و دامپزشکی و شهرداری‌های مجاور هنگام بروز آنها و دورنگاهداشتن بیماران مبتلا به امراض ساریه و معالجه و دفع حیواناتی که مبتلا به امراض ساریه بوده و یا در شهر بلاصاحب و مضر هستند.

۱۶- تهیه مقررات صنفی و پیشنهاد آن به انجمن شهر و مراقبت در امور صحنی اصناف و پیشه‌وران.

۱۷- پیشنهاد اصلاح نقشه شهر در صورت لزوم و تعیین قیمت عادلانه اراضی و ابنیه متعلق به اشخاص که مورد احتیاج شهر باشد، بر طبق قانون توسعه معابر و تأمین محل پرداخت آن و ایجاد و توسعه معابر و خیابان‌ها و میدان‌ها و باغ‌های عمومی و تهیه اراضی مورد احتیاج برای لوله‌کشی و فاضلاب اعم از داخل یا خارج شهر و هم چنین تهیه اراضی لازم برای ساختمان مخزن و نصب دستگاه تصفیه، آبیگری و متعلقات آنها بر طبق قانون توسعه معابر.

۱۸- تهیه و تعیین میدان‌های عمومی برای خرید و فروش ارزاق و توقف وسائط نقلیه و غیره.

۱۹- تهیه و تدوین آئین‌نامه برای فراوانی و مرغوبیت و حسن اداره فروش گوشت و نان شهر و اجرای آن پس از تصویب انجمن شهر.

۲۰- جلوگیری از ایجاد و تأسیس کلیه اماکن که به نحوی از انحاء موجب بروز مزاحمت برای ساکنین یا مخالف اصول بهداشت در شهرهاست. شهرداری مکلف است از تأسیس کارخانه‌ها، کارگاه‌ها، گاراژهای عمومی و تعمیرگاه‌ها و دکان‌ها و همچنین مراکزی که مواد محترقه می‌سازند و

اصطبل چارپایان و مراکز دامداری و به طور کلی تمام مشاغل و کسب‌هائی که ایجاد مزاحمت و سروصدا کنند یا تولید دود و یا عفونت و یا تجمع حشرات و جانوران نماید جلوگیری کند و در تخریب کوره‌های آجر و گچ و آهک‌پزی و خزینۀ گرمابه‌های عمومی که مخالف بهداشت اقدام نماید و با نظارت و مراقبت در وضع دودکش‌های اماکن و کارخانه‌ها و وسائط نقلیه که کار کردن آنها دود ایجاد می‌کند از آلوده شدن هوای شهر جلوگیری نماید و هرگاه تأسیسات مذکور فوق قبل از تصویب این قانون به وجود آمده باشد آنها را تعطیل کند و اگر لازم شود آنها را به خارج از شهر انتقال دهد.

۲۱- احداث بناها و ساختمان‌های مورد نیاز محل از قبیل رختشویخانه و مستراح و حمام عمومی و کشتارگاه و میدان‌ها و باغ کودکان و ورزشگاه مطابق اصول صحی و فنی و اتخاذ تدابیر لازم برای ساختمان خانه‌های ارزان قیمت برای اشخاص بی‌بضاعت ساکن شهر.

۲۲- تشریک مساعی با فرهنگ در حفظ ابنیه و آثار باستانی شهر و ساختمان‌های عمومی و مساجد و غیره.

۲۳- اهتمام در مراعات شرایط بهداشت در کارخانه‌ها و مراقبت در پاکیزگی گرمابه‌ها و نگاهداری اطفال بی‌بضاعت و سرراهی.

۲۴- صدور پروانه برای کلیۀ ساختمانی‌هائی که در شهر می‌شود.

۲۵- ساختن خیابان‌ها و اسفالت کردن سواره‌روها و پیاده‌روهای معابر و کوچه‌های عمومی و انهار و جدول‌های طرفین از سنگ اسفالت و امثال آن به هزینه شهرداری هر محل.

۲۶- پیشنهاد برقراری یا الغاء عوارض شهر و همچنین تغییر نوع و میزان عوارض اعم از کالاهای وارداتی و صادراتی کشور و محصولات داخلی و غیره و ارسال یک نسخه از تصویب‌نامه برای اطلاع وزارت کشور.