



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی  
غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

بسمه تعالی

## کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، در جلسه شماره ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ به منظور ایجاد تسهیلات در صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و در راستای اجرای ماده ۳ قانون اصلاح مواد (۱)، (۶) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل (۴۴) قانون اساسی و با هدف ساماندهی و مدیریت بهینه، شفاف‌سازی و سهولت در اجرای امور مربوط به دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و ایجاد زمینه اجرایی شدن تبصره ۲ ماده ۲۶ قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۵/۰۵/۱۸ و انطباق مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۵ کمیسیون با تکالیف موضوع بند (پ) ماده ۶۷ و بند (خ) ماده (۶۸) قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی را به شرح ذیل تصویب کرد.

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و

### فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

#### ماده ۱- تعاریف:

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۲-۱- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۳-۱- دستگاه‌های خدمات‌دهنده: دستگاه‌های اجرائی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور؛
- ۴-۱- دفتر: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی یا دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی که خدمات موضوع پروانه را به مشتریان ارائه می‌کند.
- ۵-۱- پروانه: حق اعطاء شده به دارنده پروانه توسط سازمان برای راه‌اندازی و تاسیس دفتر و ارائه خدمات موضوع پروانه در محل دفتر.
- ۶-۱- مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که از خدمات استفاده می‌کند.
- ۷-۱- تعرفه ارائه خدمات: مبالغی است که دارنده پروانه بر اساس قوانین، مقررات و مصوبات کمیسیون مطابق جداول تعرفه از مشتری یا دستگاه‌های خدمات‌دهنده دریافت می‌کند.

#### ماده ۲- موضوع پروانه:

- ۱-۲- تاسیس، راه‌اندازی و بهره‌برداری از دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی یا دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی.





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی  
غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

### ماده ۳ - قلمرو فعالیت دفتر:

۳-۱- دفتر صرفاً می‌تواند در شهر یا روستای مندرج در پروانه فعالیت کند.

### ماده ۴ - خدمات موضوع پروانه:

۴-۱- ارائه خدمات قابل واگذاری یا برون‌سپاری دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور که از طریق دفتر و خارج از محیط اداری قابل ارائه هستند.

۴-۲- ارائه خدمات دارندگان پروانه ارائه خدمات پستی، مخابراتی و فناوری اطلاعات در چارچوب توافق طرفین و موافقت سازمان؛

۴-۳- ارائه خدمات سایر اشخاص حقوقی در چارچوب توافق طرفین و موافقت سازمان.

### ماده ۵ - حق امتیاز صدور و تجدید پروانه

۵-۱- حق امتیاز صدور پروانه برای دفاتر جدید به شرح ذیل تعیین می‌شود:

۵-۱-۱- کلان شهرها: مبلغ ۵۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (پانصد میلیون ریال)؛

۵-۱-۲- مراکز سایر استان‌ها به استثنای کلان شهرها: مبلغ ۳۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (سیصد میلیون ریال)؛

۵-۱-۳- شهرهای با جمعیت بیش از ۵۰,۰۰۰ نفر به استثنای مراکز استان‌ها و کلان شهرها: مبلغ ۱۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (یکصد و پنجاه میلیون ریال)؛

۵-۱-۴- سایر شهرها (غیر از شهرهای موضوع بندهای شماره ۵-۱-۱، ۵-۱-۲ و ۵-۱-۳): مبلغ ۵۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (پنجاه میلیون ریال)؛

۵-۱-۵- روستاها: مبلغ ۵,۰۰۰,۰۰۰ ریال (پنج میلیون ریال).

تبصره ۱: ملاک تعیین کلان شهر، شهر و روستا، تقسیمات کشوری وزارت کشور و مرجع تعیین جمعیت، مرکز آمار ایران است؛

تبصره ۲: مبالغ حق امتیاز صدور پروانه این بند برای سال ۱۳۹۸ می‌باشد که برای سال‌های بعد، به صورت سالیانه و مطابق نرخ رسمی تورم اعلامی بانک مرکزی ج.ا.ا. افزایش خواهد یافت.

۵-۲- حق امتیاز تجدید پروانه، یک دهم مبلغ حق امتیاز مربوط از بندهای ۵-۱-۱ تا ۵-۱-۵ با لحاظ تبصره ۲ بند ۵-۱-۵ تعیین می‌شود.

### ماده ۶ - شرایط صدور، تجدید و انتقال امتیاز پروانه

۶-۱- از تاریخ ابلاغ این مصوبه، صدور پروانه جدید و انتقال امتیاز پروانه، صرفاً برای اشخاص حقوقی و با رعایت دستورالعمل‌های موضوع ماده ۹ مجاز است؛





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی  
غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

تبصره: متقاضیان صدور، انتقال امتیاز و تجدید پروانه خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی از  
شمول این بند مستثنی هستند.

۲-۶- هرگونه جابجایی مکان دفتر به خارج از محدوده شهر یا روستای مندرج در پروانه ممنوع است؛

۳-۶- تجدید پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی از ابتدای سال ۱۴۰۰ صرفاً برای اشخاص حقوقی  
انجام خواهد شد.

۴-۶- پروانه‌های دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی که محل فعالیت آن‌ها روستا بوده و دارای اعتبار  
هستند، به دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی تغییر نام می‌یابد.

### ماده ۷- تعرفه ارائه خدمات:

۱-۷- تعرفه ارائه خدمات دستگاه‌های خدمات‌دهنده در چارچوب تعرفه‌های مصوب کمیسیون خواهد بود.

تبصره: خدماتی که تعرفه آن‌ها در قانون مشخص شده یا مرجع قانونی دیگری برای تعیین تعرفه آن‌ها وجود داشته  
باشد از این بند مستثنی هستند.

### ماده ۸- مدت اعتبار و نحوه تجدید پروانه:

۱-۸- مدت اعتبار پروانه پنج سال است و در صورت درخواست دارنده پروانه در چارچوب مصوبات کمیسیون و  
دستورالعمل‌های موضوع ماده ۹ برای دوره‌های پنج ساله قابل تجدید است.

### ماده ۹- دستورالعمل‌های اجرایی:

۱-۹- دستورالعمل اجرایی به شرح پیوست این مصوبه در شش فصل با عناوین ذیل لازم الاجرا می‌باشد:

۱-۱-۹- شرایط متقاضیان اخذ پروانه؛

۲-۱-۹- وظایف و تعهدات دارنده پروانه؛

۳-۱-۹- ضوابط صدور، تجدید، انتقال امتیاز، تعلیق، لغو پروانه و تغییر مکان و نشانی دفتر؛

۴-۱-۹- شرایط و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات دفاتر؛

۵-۱-۹- ضوابط نظارت و ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی دفاتر؛

۶-۱-۹- نحوه بهره‌برداری از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود در انجمن‌های کارفرمایی و کانون‌های مربوط (موضوع

ماده ۱۳۱ قانون کار جمهوری اسلامی ایران) در امور اجرایی و نظارتی مرتبط با دفاتر.

### ماده ۱۰- امنیت ملی:

۱-۱۰- دارنده پروانه باید رعایت مقتضیات دفاع ملی و امنیت عمومی و اعمال اختیارات دستگاه‌های قضایی، وزارت

اطلاعات و سایر مراجع قانونی، کلیه تدابیر لازم را اتخاذ و تسهیلات لازم را ایجاد کند. به این منظور کلیه موارد

نیاز مراجع مذکور که به دارنده پروانه ابلاغ می‌شود بدون هیچ ادعایی توسط دارنده پروانه لازم الاجراست.





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی  
غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

### ماده ۱۱- نشانی دارنده پروانه:

۱-۱۱- نشانی مندرج در پروانه به عنوان نشانی رسمی برای مکاتبه با دارنده پروانه خواهد بود.

### ماده ۱۲- مرجع تفسیر مصوبه :

۱-۱۲- تفسیر مفاد این مصوبه صرفاً با کمیسیون است

ماده ۱۳- این مصوبه در سیزده ماده، چهار تبصره و دو پیوست، تصویب و از تاریخ ابلاغ، جایگزین مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۵ شده و لازم الاجرا خواهد بود.





## پیوست شماره ۱

### شرایط نقض تعهدات، جرایم، ضمانت اجرای مقرراتی و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۱. سقف جریمه تخطی از هر یک از مفاد موافقتنامه پروانه که از سوی سازمان اعمال خواهد شد، برای هر سال مبلغ ۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال (یک میلیارد ریال) تعیین می‌شود.  
تبصره: سقف مبلغ جریمه بند فوق برای سال ۱۳۹۸ می‌باشد که برای سال‌های بعد، به صورت سالیانه و مطابق نرخ رسمی تورم اعلامی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران افزایش خواهد یافت.
۲. در صورت تکرار هر یک از تخلفات موضوع بند ۱، میزان حداقل جریمه متعلقه، دوبرابر جریمه وقوع تخلف در مرحله قبل می‌باشد.
۳. در صورت وقوع چند تخلف، میزان جریمه، جمع جریمه‌های متعلقه به هر تخلف خواهد بود.
۴. سازمان می‌تواند علاوه بر جریمه‌های فوق به صورت همزمان از ضمانت اجرای مقرراتی که در این مصوبه ذکر شده‌اند استفاده نماید. ضمانت اجرای مقرراتی عبارتند از امتیاز منفی، تعلیق فعالیت و لغو پروانه
۵. پس از وقوع یا کشف هر تخلف، سازمان اختاری با تعیین مهلت رفع آن ارسال می‌نماید. در صورت عدم پاسخگویی، غیر قابل قبول بودن پاسخ از نظر سازمان یا رفع نشدن تخلف، سازمان مطابق جدول جریمه و ضمانت اجرای مقرراتی این مصوبه با دارنده پروانه برخورد خواهد نمود.





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی  
تعاریف

- ۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛
- ۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی؛
- ۳- اداره کل: ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان‌ها؛
- ۴- منطقه: ادارات کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق نه گانه سازمان؛
- ۵- دفتر: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی؛
- ۶- تصویب‌نامه: تصویب‌نامه شماره ۶۶۱۱/ت/۵۵۲۲۹ هـ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۸ مصوب هیئت وزیران؛
- ۷- بخشنامه: بخشنامه شماره ۱۲۲۱۰۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۳/۱۳ سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- ۸- اصول حاکم: اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت موضوع مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ کمیسیون؛
- ۹- کارگروه: کارگروه استانی موضوع تبصره (۱) ماده (۳) تصویب‌نامه؛
- ۱- دبیرخانه: دبیرخانه کارگروه مستقر در ادارات کل موضوع تبصره ردیف (الف) بخشنامه؛
- ۱۱- دستگاه خدمات‌دهنده: دستگاه‌های اجرایی دستگاه‌های اجرائی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور و بخش خصوصی؛
- ۱۲- مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که از خدمات دفتر استفاده می‌کند؛
- ۱۳- سامانه: سامانه موضوع ماده (۴) تصویب‌نامه به شماره ۶۶۱۱/ت/۵۵۲۲۹ هـ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۸ هیئت محترم وزیران؛
- ۱۴- کمیته: کمیته‌های کشوری و استانی نظارت بر ایفای تعهدات دارنده پروانه و اعمال مقررات؛
- ۱۵- نظارت: فرآیند بررسی نحوه ایفای تعهدات، اقدامات و فعالیت‌های انجام شده از سوی دارنده پروانه و تطبیق آن‌ها با ضوابط و مقررات تعیین شده در اصول حاکم، مصوبات کمیسیون، دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان و دستگاه‌های خدمت‌دهنده، از طریق مراجعات حضوری یا بررسی‌های الکترونیکی؛
- ۱۶- تعلیق: قطع دسترسی‌های دفتر به یک یا چند خدمت که بر اساس نوع تخلف از ایفای تعهد و تصمیمات متخذه از سوی مراجع مربوط انجام می‌شود؛ تعلیق می‌تواند شامل تعدادی از خدمات یا تمامی آن‌ها باشد؛
- ۱۷- تذکر: تذکر کتبی کمیته استانی درخصوص تخلف از ایفای تعهدات به دارنده پروانه؛
- ۱۸- اخطار: اخطار کتبی منطقه در صورت تخلف از توجه به تذکر یا تکرار موارد تخلف از ایفای تعهد؛
- ۱۹- آیین‌نامه: آیین‌نامه شماره ۱۷۶۴۷۷/ت/۳۷۲۲۹۲ مورخ ۱۳۸۹/۰۸/۰۸ مصوب با عنوان چگونگی تشکیل، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی عملکرد انجمن‌های کارفرمایی و کانون‌های مربوط (موضوع تبصره ۵ ماده ۱۳۱ قانون کار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹)؛





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۲۰- کانون سراسری: کانون انجمن‌های صنفی کارفرمایی موضوع تبصره (۲) ماده (۳) آیین‌نامه. در شرایطی که به لحاظ محدودیت یک حرفه یا صنعت خاص، امکان تشکیل کانون مربوط در استان میسر نباشد، انجمن‌های صنفی حرفه یا صنعت خاص می‌توانند با تجمیع استان‌های دارای حرفه یا صنعت مذکور، فقط یک کانون سراسری تشکیل دهند؛

۲۱- کانون استانی: کانون انجمن‌های صنفی کارفرمایی موضوع ماده (۵) آیین‌نامه. کانون انجمن‌های صنفی هر استان از نمایندگان کانون انجمن‌های صنفی حرف و کانون انجمن‌های صنفی صنایع استان با توجه به تعداد اعضا و طبق اساسنامه کانون استان تشکیل می‌شود؛

۲۲- انجمن: انجمن صنفی کارفرمایی موضوع ماده (۲) آیین‌نامه. انجمن صنفی کارفرمایی، با عضویت دست کم ده شخص حقیقی یا حقوقی (کارفرما) شاغل در آن حرفه یا صنعت در حوزه جغرافیائی مورد درخواست در قسمتی از یک استان تا سراسر کشور تشکیل می‌شود.





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی

و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

### فصل اول

### شرایط متقاضیان اخذ پروانه

۱-۱- اشخاص حقیقی:

۱-۱-۱- داشتن تابعیت جمهوری اسلامی ایران؛

۱-۱-۲- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور مصرح در قانون اساسی؛

۱-۱-۳- نداشتن پیشینه کیفری موثر، عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر؛

۱-۱-۴- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت دائم از انجام آن برای افراد ذکور؛

۱-۱-۵- عدم اشتغال در دستگاه‌های اجرائی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و

ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور و نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران یا هر دستگاه دیگری که از بودجه عمومی کشور استفاده می‌کند؛

۱-۱-۶- داشتن تایید صلاحیت فردی از مراجع ذیصلاح؛

۱-۱-۷- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تأیید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اطلاعات.

۱-۲- اشخاص حقوقی:

۱-۲-۱- شخص حقوقی باید غیردولتی و محل ثبت آن در کشور جمهوری اسلامی ایران باشد؛

۱-۲-۲- مرتبط بودن موضوع فعالیت درج شده در اساسنامه با موضوع پروانه؛

۱-۲-۳- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه‌ای مطابق قوانین و مقررات مربوط و بر اساس فهرست ارائه شده از

سوی مراجع ذیربط؛

۱-۲-۴- دارا بودن شرایط تعیین شده در خصوص اشخاص حقیقی برای مدیرعامل یا صاحب امضاء معرفی شده، الزامی است؛







فصل دوم

وظایف و تعهدات دارنده پروانه

- ۱-۲- عرضه خدمات بر اساس دستورالعمل‌های اجرایی سازمان و دستگاه خدمات‌دهنده صرفاً در نشانی مندرج در پروانه؛
- ۲-۲- رعایت شئون اسلامی و اداری و مقررات طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع؛
- ۳-۲- حضور شخص حقیقی دارنده پروانه در ساعات کاری در دفتر الزامی است؛
- ۴-۲- معرفی یک نفر به‌عنوان جانشین توسط اشخاص حقیقی و یک نفر به‌عنوان مدیر و یک نفر به‌عنوان جانشین مدیر توسط اشخاص حقوقی، دارای شرایط ذکر شده در بند ۱-۱ بخش اشخاص حقیقی به کارگروه مربوط؛
- ۵-۲- حضور کارکنان دفتر در دوره‌های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دوره‌های بازآموزی؛
- ۶-۲- نظارت بر فعالیت کارکنان دفتر به‌منظور اجرای صحیح و دقیق دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان یا دستگاه‌های خدمات‌دهنده؛
- ۷-۲- نصب و بهره‌برداری از حداقل یک دستگاه کارتخوان متعلق به یکی از دارندگان مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران؛
- ۸-۲- اطلاع‌رسانی از جداول تعرفه و نرخ خدمات قابل ارائه به مشتریان پیش از ارائه خدمات و نصب جداول تعرفه در معرض دید مشتریان؛
- ۹-۲- ایجاد امکان نظم‌دهی برای رعایت نوبت در ارائه خدمات به مشتریان؛
- ۱۰-۲- حفظ و حراست از اسناد، مدارک و اطلاعات در چارچوب قوانین و مقررات مربوط و اجتناب از افشای غیرمجاز آن‌ها؛
- ۱۱-۲- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان و سایر مراجع قانونی و نظارتی با ارائه کارت شناسایی و معرفی‌نامه رسمی از سوی آنان؛
- ۱۲-۲- ارایه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه؛
- ۱۳-۲- قراردادن نشانی، شماره تلفن، شماره نمابر و نشانی پست الکترونیکی ابلاغی سازمان و دستگاه‌های خدمات‌دهنده برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای، در معرض رویت مراجعان و مشتریان؛
- ۱۴-۲- رعایت کلیه قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار، مصوبات کمیسیون، دستورالعمل‌های سازمان و دستگاه‌های خدمات‌دهنده و پاسخگویی به مراجع قانونی ذیربط؛
- ۱۵-۲- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان و سایر مراجع مربوط در محل دفتر؛
- ۱۶-۲- رعایت مقررات و ضوابط مالی، جداول تعرفه‌ها و نرخ خدمات مصوب کمیسیون و سایر مراجع قانونی مربوط؛
- ۱۷-۲- رعایت مقررات مربوط به کیفیت ارایه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های سازمان و دستگاه خدمات‌دهنده؛
- ۱۸-۲- احراز هویت خدمت‌گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات جاری؛
- ۱۹-۲- اعلام کتبی زمان عدم حضور در دفتر و اخذ مرخصی از منطقه با رعایت بند ۲-۴ و موارد زیر؛
- ۱-۱۹-۲- اشخاص حقیقی دارنده پروانه و مدیران معرفی شده توسط اشخاص حقوقی دارنده پروانه می‌توانند سالانه به مدت یک ماه از مرخصی استحقاقی استفاده کنند؛
- ۲-۱۹-۲- فعالیت دفتر بدون حضور مدیر و با حضور جانشین معرفی شده با هماهنگی منطقه ذیربط سازمان، برای مدت ۳ ماه متوالی/متناوب در سال مجاز است؛ در صورت ضرورت با تایید منطقه ذیربط این مدت قابل افزایش است.





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی  
فصل سوم

ضوابط صدور پروانه، تجدید، انتقال امتیاز، تعلیق، لغو پروانه و تغییر مکان و نشانی دفتر

۱-۳- شرایط و استانداردهای مکان و تجهیزات ارائه خدمات موضوع پروانه:

۱-۱-۳- حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر پیشخوان خدمات دولت ۵۰ متر مربع است؛

تبصره: دفتر تک منظوره‌ای که قبل از ابلاغ اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی توسط سایر سازمان‌ها، نهادها و ... ایجاد شده‌اند، در زمان تبدیل به دفاتر موضوع اصول حاکم مذکور، برای یک دوره پنج‌ساله از الزام حداقل فضای موضوع این بند مستثنی خواهند بود.

۱-۲-۳- حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی ۲۰ متر مربع است.

تبصره: در صورت تغییر تقسیمات کشور و تبدیل روستا به شهر، دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی زیر ۵۰ متر در زمان تبدیل به پیشخوان، صرفاً برای یک دوره پنج‌ساله، از الزام حداقل فضای موضوع بند ۱-۲-۳ معاف خواهد بود.

۱-۳-۳- مکان دفتر بایستی دارای کاربری مجاز باشد؛

۱-۳-۴- دفتر بایستی در طبقه همکف باشد؛

تبصره ۱: استقرار دفتر در طبقات غیر همکف ساختمان‌های دارای پله برقی و یا آسانسور بلامانع است؛

تبصره ۲: استقرار دفتر در نیم طبقه بلامانع می‌باشد.

۱-۳-۵- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر، موارد ذیل باید رعایت شود:

۱-۳-۵-۱- تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه اعلامی توسط سازمان؛

۱-۳-۵-۲- اختصاص فضای کافی برای استقرار تجهیزات مورد نیاز و متصدیان دفتر؛

۱-۳-۵-۳- داشتن امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان؛

۱-۳-۵-۴- اختصاص فضای مناسب برای زمان انتظار مشتریان.

۱-۳-۶- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:

۱-۳-۶-۱- پیشخوان مناسب جهت ارائه خدمات به مشتریان؛

۱-۳-۶-۲- صندلی و نیمکت مناسب برای استفاده در زمان انتظار مراجعین؛

۱-۳-۶-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده، دوربین مداربسته، برابر استانداردهای

تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح؛

۱-۳-۶-۴- تجهیزات رایانه‌ای و اداری متناسب با میزان خدمات قابل ارائه؛





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۳-۱-۶-۵- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم و نوع خدمات قابل ارائه؛

۳-۱-۶-۶- وسایل حرارتی / برودتی مناسب.

۳-۲- شرایط صدور پروانه:

۳-۲-۱- صدور پروانه برای کلیه متقاضیان واجد شرایط بلامانع است؛

۳-۲-۲- متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آن‌ها بنا به دلایلی به جز تخلف و رای مراجع قضایی و تصمیم کمیته کشوری لغو شده باشد، پس از گذشت سه سال از تاریخ لغو پروانه، می‌توانند تقاضای اخذ پروانه ارایه دهند.

۳-۳- شرایط و ضوابط تجدید پروانه:

۳-۳-۱- تداوم شرایط تعیین شده در فصول اول، دوم و سوم؛

۳-۳-۲- دارنده پروانه در صورت تمایل به تجدید پروانه، باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای خود را از طریق سامانه ارایه نماید؛ در صورت احراز شرایط، تعلیق نبودن فعالیت دفتر، نداشتن تخلف رفع نشده و فعال بودن دفتر، برای تجدید پروانه اقدام می‌شود؛

۳-۳-۳- عدم درخواست تجدید پروانه در مهلت تعیین شده در بند (۳-۳-۲)، به منزله انصراف دارنده پروانه از فعالیت تلقی و از تاریخ پایان اعتبار پروانه ادامه فعالیت دفتر ممنوع خواهد بود؛

۳-۳-۴- در صورت عدم تجدید پروانه یا لغو آن، دارنده پروانه باید نسبت به تسویه حساب با دستگاه‌های خدمات‌دهنده اقدام و گواهی آن را به اداره کل ذیربط ارایه نماید.

۳-۴- شرایط و ضوابط انتقال امتیاز پروانه:

انتقال امتیاز پروانه با رعایت الزامات زیر و صرفاً با ارائه تقاضا از طریق سامانه و اخذ تاییدیه امکان‌پذیر است:

۳-۴-۱- انتقال امتیاز پروانه اشخاص حقیقی به اشخاص حقوقی بلامانع است؛

۳-۴-۲- انتقال امتیاز پروانه شخص حقوقی به شخص حقوقی دیگر بلامانع است؛

۳-۴-۳- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت اشخاص حقیقی به حقیقی ممنوع است؛

۳-۴-۴- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت اشخاص حقوقی به اشخاص حقیقی ممنوع است؛

۳-۴-۵- گذشت ۳ سال از تاریخ صدور پروانه به نام شخص واگذار کننده امتیاز.

۳-۴-۶- فعال بودن دفتر در سه سال آخر منتهی به زمان درخواست انتقال امتیاز.

۳-۴-۷- احراز شرایط موضوع بندهای (۱-۱)، (۱-۲) و (۱-۳) و پذیرش وظایف و تعهدات فصل دوم این دستورالعمل از سوی متقاضی دریافت امتیاز پروانه؛





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۳-۴-۸- تسویه حساب شخص واگذار کننده امتیاز پروانه با دستگاه‌های خدمات‌دهنده طرف قرارداد؛  
۳-۴-۹- فوت شخص حقیقی دارنده پروانه و ارائه درخواست رسمی ثبت شده در دفتر اسناد رسمی از سوی وراث قانونی  
مبنی بر انتقال امتیاز پروانه به نام شخص معرفی شده در درخواست. در مورد دفاتر پیشخوان خدمات دولت انتقال  
امتیاز صرفاً به اشخاص حقوقی صورت خواهد پذیرفت. مهلت ارائه درخواست انتقال امتیاز، حداکثر شش ماه از  
تاریخ فوت شخص حقیقی دارنده پروانه است و در صورت عدم اقدام در مهلت مقرر، پروانه لغو خواهد شد؛  
۳-۴-۱۰- در صورت از کارافتادگی اشخاص حقیقی دارنده پروانه (هجر، زوال عقل و ...) با تایید مراجع ذیصلاح، وکیل یا  
نماینده قانونی می‌تواند حداکثر ظرف شش ماه نسبت به نقل و انتقال پروانه اقدام نماید. در صورت عدم اقدام در  
مدت تعیین شده، پروانه لغو خواهد شد؛

۳-۵- شرایط و ضوابط تعلیق و لغو پروانه :

- ۳-۵-۱- سازمان در موارد زیر می‌تواند پروانه را تعلیق یا لغو کند:  
۳-۵-۱-۱- انحلال شخص حقوقی دارنده پروانه برابر قوانین و مقررات و یا عدم اقدام به موقع مطابق بندهای (۳-۴-۹) و  
(۳-۴-۱۰)؛  
۳-۵-۱-۲- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است؛  
۳-۵-۱-۳- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کند و مورد موافقت سازمان قرار گیرد؛  
۳-۵-۱-۴- هرگونه نقل و انتقال خارج از چارچوب بند ۳-۴؛  
۳-۵-۱-۵- تعلیق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یک سال؛  
۳-۵-۱-۶- محکومیت قطعی به بزه ناشی مرتبط با فعالیت دفتر بر اساس احکام مراجع ذیصلاح و کسب سوپیشینه؛  
۳-۵-۱-۷- سلب هریک از شرایط تعیین شده در بندهای (۱-۱) و (۲-۱)؛  
۳-۵-۱-۸- عدم تامین شرایط تعیین شده در بندهای (۱-۱)، (۲-۱) و فصل دوم و بند (۳-۱) پس از اتمام مهلت تعیین شده در  
بند (۳-۶) این مصوبه (ویژه دفاتری که قبل از ابلاغ این مصوبه پروانه دریافت کرده‌اند)؛  
۳-۵-۱-۹- فعال نبودن دفتر به مدت ۳ ماه بدون اخذ تاییدیه کارگروه؛  
۳-۵-۱-۱۰- مخدوش‌سازی و هرگونه تغییر غیر مجاز در متن پروانه یا سوء استفاده از پروانه صادره؛  
۳-۵-۱-۱۱- هرگونه واگذاری پروانه یا مدیریت دفتر به صورت وکالتی؛  
۳-۵-۱-۱۲- شمول موارد مندرج در جدول شماره ۴-۱.





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۳-۶- انطباق شرایط با دستورالعمل:

۳-۶-۱- دارندگان پروانه دفتر که قبل از تصویب این دستورالعمل از سازمان پروانه دریافت کرده‌اند، حداکثر تا سال ۱۴۰۰ فرصت خواهند داشت که شرایط خود را با این فصل تطبیق دهند.

۳-۷- شرایط و ضوابط تغییر مکان و نشانی محل ارائه خدمت:

۳-۷-۱- ارائه تقاضا از طریق سامانه و در صورت داشتن شرایط پیش بینی شده در بند (۳-۱) و دریافت تاییدیه برای مکان و نشانی جدید پیشنهادی از کارگروه؛

۳-۷-۲- اخذ و ارائه تاییدیه از اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مکان و نشانی جدید پیشنهادی به کارگروه؛

۳-۷-۳- هرگونه تغییر مکان و نشانی دفتر از شهری به شهری دیگر، روستایی به روستای دیگر، شهر به روستا و روستا به شهر ممنوع است؛

۳-۷-۴- دفتر می‌تواند حسب مورد و با اخذ تایید کارگروه نسبت به ایجاد باجه موقت حداکثر به مدت یکماه در سال، در محلی به جز محل استقرار دفتر اقدام نماید.





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی  
فصل چهارم

شرایط و ضوابط رسیدگی به تخلفات و اعمال مقررات دفاتر

۱-۴- این فصل روش رسیدگی به موارد تخلف از ایفای تعهدات دارنده پروانه دفتر و اعمال مقررات متناسب با نوع و سطح تخلف را مشخص می‌کند؛

۲-۴- با توجه به تنوع خدمات قابل ارایه در دفاتر، موضوعات، شرح وظایف و مسئولیت‌ها حسب مورد توسط سازمان تعیین و ابلاغ می‌شود؛

۳-۴- نظارت تخصصی بر خدمات واگذار شده به دفاتر بر عهده دستگاه خدمت‌دهنده است؛

۴-۴- دارندگان پروانه دفاتر مکلفند کلیه شرایط، ضوابط و تعهدات مندرج در اصول حاکم، مصوبات کمیسیون و دستورالعمل‌های مرتبط و همچنین متن قرارداد و تفاهم‌نامه‌های منعقد شده با دستگاه‌های خدمات‌دهنده را رعایت و اجرا نمایند؛

۵-۴- به منظور جلوگیری از هرگونه اعمال سلیقه و تضییع حقوق دارندگان پروانه، مشتریان و دستگاه‌های خدمت‌دهنده، کمیته‌های کشوری و استانی نظارت بر ایفای تعهدات دارنده پروانه و اعمال مقررات با ترکیب مندرج در بندهای ۴-۶ و ۴-۹ تشکیل و درخصوص نوع و میزان جریمه در چارچوب جدول شماره ۴-۱ و با رأی اکثریت اعضا تصمیم‌گیری می‌کنند.

۶-۴- کمیته کشوری با حضور اعضای با حق رای زیر تشکیل خواهد شد؛ اعضا باید شخصاً در جلسات شرکت کنند:

۴-۶-۱- معاون امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات سازمان (رئیس کمیته)؛

۴-۶-۲- مدیرکل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت سازمان (دبیر)؛

۴-۶-۳- مدیرکل دفتر هماهنگی امور استان‌های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛

۴-۶-۴- مدیرکل دفتر حقوقی و بازرسی سازمان؛

۴-۶-۵- رئیس کانون سراسری.

۴-۷-۱- وظایف کمیته کشوری:

۴-۷-۱- بررسی مدارک واصله از کمیته‌های استانی درخصوص موارد تخلف دارندگان پروانه؛

۴-۷-۲- بررسی تصمیم‌ها و پیشنهادهای ارایه شده توسط کمیته‌های استانی درخصوص موارد تخلف دارنده پروانه، تعلیق خدمات یا لغو پروانه بر اساس اسناد و مدارک واصله از کمیته‌های استانی و دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت‌دهنده و اتخاذ تصمیم نهایی در چارچوب جدول شماره ۴-۱ و اقدام قانونی لازم؛

۴-۷-۳- ثبت تصمیمات اتخاذ شده درخصوص موارد تخلف از ایفای تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر؛

۴-۷-۴- رسیدگی و اتخاذ تصمیم درخصوص اعتراض‌های مرتبط با پیشنهادهای کمیته‌های استانی؛

۴-۸-۱- کمیته استانی با حضور اعضای زیر با حق رای تشکیل خواهد شد؛ اعضا باید شخصاً در جلسات شرکت کنند:

۴-۸-۱- مدیرکل اداره کل ذیربط (رئیس کمیته)؛





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

۴-۸-۲- نماینده منطقه؛

۴-۸-۳- نماینده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مربوط؛

۴-۸-۴- رییس کانون استانی یا رییس انجمن استانی (در صورت عدم تشکیل کانون استانی).

۴-۹- محل استقرار دبیرخانه کمیته استانی در اداره کل می‌باشد.

۴-۱۰- وظایف کمیته استانی به شرح زیر است:

۴-۱۰-۱- بررسی گزارشات و شکایات دریافتی، بر اساس اسناد و مدارک واصله، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده

دستگاه خدمت‌دهنده و یا شاکی و ارایه پیشنهاد به کمیته کشوری متناسب با موارد تخلف از ایفای تعهدات

پیش‌بینی شده در جدول شماره ۴-۱؛

۴-۱۰-۲- ثبت تصمیمات اتخاذ شده و نحوه اعمال مقررات در خصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات دارندگان پروانه در سامانه؛

۴-۱۱- جلسات کمیته کشوری در محل ستاد سازمان و جلسات کمیته‌های استانی در محل ادارات کل برگزار می‌شود؛

۴-۱۲- جلسات کمیته کشوری با حضور حداقل سه عضو از پنج عضو و جلسات کمیته استانی با حضور حداقل سه عضو از چهار عضو رسمیت می‌یابد؛

۴-۱۳- در صورتی که یک استان فاقد کانون یا انجمن استانی باشد و انجمن‌های سطح استان نتوانند یک انجمن منتخب به عنوان نماینده

معرفی کنند موضوع از اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان استعلام و بر آن اساس اقدام می‌شود. در صورت عدم دریافت پاسخ

از اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان، نماینده کانون سراسری به عنوان عضو کمیته استانی در جلسات شرکت می‌کند؛

۴-۱۴- موارد تخلف از ایفای تعهدات و میزان جریمه‌ها و ضمانت‌های اجراهای مقرراتی هر کدام به شرح جدول شماره ۴-۱ است:

جدول شماره ۴-۱ - جدول جریمه و ضمانت اجراهای مقرراتی

ردیف	عنوان تخلف	مرتب و وقوع تخلف	نوع جریمه	میزان امتیاز منفی	تعلیق فعالیت	لغو پروانه
۱.	اخذ وجه مازاد بر هزینه خدمات ابلاغی از سوی سازمان	نوبت اول	پرداخت ۳ برابر مبلغ اضافه دریافتی به عنوان جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	۵۰ امتیاز منفی	-	-
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	۷۵ امتیاز منفی	۶ ماه تعلیق همان خدمت	-
		نوبت سوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	-	-	لغو پروانه
۲.	عدم حفظ و حراست و افشاء اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات‌دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت است.	نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	۱۰۰ امتیاز منفی	-	-
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	۱۵۰ امتیاز منفی	۶ ماه تعلیق ۵۰٪ خدمات پاتشخیص کمیته کشوری	-
		نوبت سوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	-	-	لغو پروانه





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

مشابه نوبت اول ردیف ۲ این جدول	نوبت اول	جعل یا مخدوش کردن پروانه، اسناد و مدارک تامین کنندگان خدمات	۳
مشابه نوبت دوم ردیف ۲ این جدول	نوبت دوم		
مشابه نوبت سوم ردیف ۲ این جدول	نوبت سوم		
مشابه نوبت اول ردیف ۲ این جدول	نوبت اول	عدم احراز هویت خدمات گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات، دستورالعمل‌های مرتبط	۴
مشابه نوبت دوم ردیف ۲ این جدول	نوبت دوم		
مشابه نوبت سوم ردیف ۲ این جدول	نوبت سوم		
پرداخت ۳ برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر بعنوان جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه	نوبت اول	عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات‌دهنده به هر دلیل	۵
پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه	نوبت دوم		
-	نوبت اول	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت منطقه	۶
لغو پروانه		واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	۷
-	نوبت اول	ارایه خدمات در مکانی غیر از مکان و نشانی تعیین شده در پروانه بدون موافقت منطقه	۸
لغو پروانه		عدم اقدام به تجدید پروانه در مهلت مقرر	۹
-	نوبت اول	۲۰ درصد جریمه تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره ۱	۱۰
-	نوبت دوم	۴۰ درصد جریمه تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره ۱	
لغو پروانه	نوبت سوم		
-	نوبت اول	تذکر کتبی	۱۱
-	نوبت دوم	اخطار کتبی	
تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	نوبت سوم	غیبت بیش از یک روز درتده پروانه	
-	نوبت اول	تذکر کتبی	۱۲
-	نوبت دوم	اخطار کتبی	
تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	نوبت سوم	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان	







-	تعلیق ۵۰٪ خدمات با تشخیص کمیته کشوری به مدت ۳ ماه	۲۵ امتیاز منفی	-	نوبت اول	عدم همکاری با بازرسان و ناظران دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	۱۳
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت ۳ ماه	۵۰ امتیاز منفی	-	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۷۵ امتیاز منفی	تذکر کتبی	نوبت اول	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	۱۴
-	-	۱۵۰ امتیاز منفی	اخطار کتبی	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت اول	اختصاص حداقل ۴۰٪ فضای دفتر به خدمات گیرنده	۱۵
-	-	۱۰۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت اول	عدم نصب تابلوی سر درب دفتر مطابق با دستورالعمل مربوط	۱۶
-	-	۷۵ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت اول	عدم رعایت مقررات طرح تکریم ارباب رجوع	۱۷
-	-	۱۰۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت اول	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی و نیمکت مراجعین، کپسول اطفای حریق، دوربین مدار بسته، دزدگیر یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نمابر، خطوط ارتباطی و تمام وسایل حرارتی و برودتی)	۱۸
-	-	۱۰۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

-	-	۱۰ امتیاز منفی	تذکر	نوبت اول	عدم وجود امکانات لازم برای ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان	۱۹
-	-	۳۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۳۰ امتیاز منفی	تذکر	نوبت اول	عدم رعایت مفاد دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده	۲۰
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	لغو پروانه	-	-	نوبت سوم		
-	-	۲۵ امتیاز منفی	تذکر	نوبت اول	تخلف از ایفای تعهدات دستورالعمل‌صنوع، تجدید، انتقال امتیاز، تعلیق، لغو پروانه و تغییر مکان و نشانی دفتر (بجز مورد بند ۶ این جدول)	۲۱
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	لغو پروانه	-	-	نوبت سوم		
-	-	۱۰ امتیاز منفی	تذکر	نوبت اول	عدم نگهداری دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر مراجع ذیصلاح	۲۲
-	-	۳۰ امتیاز منفی	اخطار	نوبت دوم		
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	۷۰ امتیاز منفی	اخطار + پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت اول	عدم رعایت دیگر مفاد اصول حاکم و پیوست‌های آن	۲۳
-	-	۱۲۰ امتیاز منفی	اخطار + پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت دوم		
-	لغو	-	اخطار + پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت سوم		

۴-۱۴-۱- در خصوص تخلفات خارج از جدول شماره ۴-۱ بر اساس قوانین و مقررات جاری کشور اقدام خواهد شد؛

۴-۱۴-۲- اعمال مقررات موضوع این دستورالعمل مانع پیگیری مشتریان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی خسارت دیده از تخلف دارنده پروانه، از سایر مراجع ذیصلاح نیست؛

۴-۱۴-۳- در صورت تخلف از ایفای تعهدات موضوع اصول حاکم، مصوبات کمیسیون یا دستورالعمل‌های سازمان، مراتب توسط کمیته‌های موضوع بندهای ۴-۶ و ۴-۸ بررسی و در چارچوب مفاد این دستورالعمل اعمال مقررات خواهد شد؛

۴-۱۴-۴- مهلت پرداخت جریمه نقدی، حداکثر تا دو ماه از تاریخ ابلاغ است؛





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

- ۴-۱۴-۵- در صورتی که در زمان تعلیق، اعتبار پروانه خاتمه یابد مشروط به ارایه درخواست تجدید در موعد مقرر و رفع موارد تخلف از ایفای تعهد، سازمان پس از پایان تعلیق، در چارچوب مقررات برای تجدید اقدام خواهد کرد؛
- ۴-۱۴-۶- در صورتی که جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یک سال بیش از ۲۰۰ امتیاز شود یا در طول دوره اعتبار پروانه (۵ سال) از ۵۰۰ امتیاز منفی بیشتر شود، پروانه دفتر لغو خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۷- چنانچه تخلف از ایفای تعهدات، به دلیل اقدام یا عدم اقدام از سوی دستگاه خدمات دهنده باشد، مطابق ضوابط تعیین شده توسط سازمان اداری و استخدامی کشور، اقدام می‌شود؛
- ۴-۱۴-۸- در صورتی که دارنده پروانه حداقل شش ماه متوالی امتیاز منفی دریافت نکرده باشد، (۲۵٪) امتیازات منفی وی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۹- در صورتی که دارنده پروانه در سال آخر اعتبار پروانه، امتیاز منفی نداشته باشد، (۵۰٪) امتیازات منفی اخذ شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۱۰- دفاتری که در نظرسنجی‌های الکترونیکی میزان رضایت مشتریان از خدمات دریافتی، امتیاز بیش از (۸۰٪) رضایت‌مندی را اخذ نمایند، (۵۰٪) امتیاز منفی سال مورد ارزیابی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۱۱- در صورتی که در سه دوره متوالی رضایت‌مندی (۸۰٪) کسب شده باشد، (۵۰٪) امتیازات منفی اختصاص داده شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۱۲- در صورتی که تخلف دارنده پروانه منجر به صدور احکام قطعی از سوی مراجع قانونی شده باشد دارنده پروانه تا دو سال از امتیازات تشویقی موضوع بندهای ۴-۱۴-۸ تا ۴-۱۴-۱۱ محروم خواهد شد؛
- ۴-۱۴-۱۳- دفاتری که در ارزیابی سالانه امتیاز منفی دریافت نکرده باشند، در واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند داشت؛
- ۴-۱۴-۱۴- دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در ابلاغیه اعمال مقررات، ضمن رفع موارد تخلف از ایفای تعهد، نسبت به ارایه گزارش مکتوب اقدامات انجام شده به همراه مستندات مورد نیاز به کمیته استانی ذیربط، اقدام کند؛
- ۴-۱۴-۱۵- دریافت پیشنهادات و شکایات مربوط به نحوه عملکرد دفاتر از طریق سامانه شکایات و پاسخگویی انجام می‌شود. نحوه پاسخگویی همانند روش‌های ابلاغی در خصوص سایر دارندگان پروانه است؛
- ۴-۱۴-۱۶- کلیه مراحل رسیدگی به تخلف از ایفای تعهدات دارنده پروانه و مدارک و مستندات در مراحل رسیدگی قبل از تعیین جریمه، محرمانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی‌کننده ممنوع است.





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

فصل پنجم

نظارت و ارزیابی عملکرد و ضوابط رتبه‌بندی دفاتر

- ۱-۵- هدف از تدوین این دستورالعمل، تعیین معیارهای ارزیابی دفاتر و رتبه‌بندی آن‌ها و شیوه انجام ارزیابی و امتیازدهی به آنها است؛
- ۲-۵- ارزیابی دفاتر بر اساس جدول شماره ۵-۱ انجام می‌شود؛
- ۳-۵- در صورت تغییر وضعیت دفتر در خصوص هر یک از معیارهای ارزیابی موضوع جدول شماره ۵-۱، پس از اعمال تغییرات در سامانه توسط دارنده پروانه و تایید آن‌ها توسط کارگروه، امتیازات جدید، در ارزیابی دوره‌ای بعدی لحاظ خواهد شد؛
- ۴-۵- امتیازات ارزیابی دفاتر در دوره‌های شش ماهه بر اساس جدول شماره ۵-۱ محاسبه و رتبه دفتر بر اساس معیارهای جدول شماره ۵-۲ تعیین می‌شود؛
- ۵-۵- دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی تا سه سال از ابلاغ این دستورالعمل از شمول ضوابط تعیین رتبه موضوع جدول شماره ۵-۲ مستثنی بوده و پس از مدت مذکور، ضوابط مربوط ابلاغ خواهد شد؛
- ۶-۵- تعداد خدماتی که هر دفتر می‌تواند ارائه دهد، با توجه به تعداد خدمات قابل ارائه در محدوده شهر یا روستا تعیین می‌شود. بر این اساس دفاتر رتبه سه، حداکثر ۳۰ درصد خدمات مذکور، دفاتر رتبه دو حداکثر ۷۰ درصد خدمات یاد شده و دفاتر رتبه یک همه خدمات را می‌توانند ارائه کنند؛
- تبصره: در صورت تایید کارگروه مبنی بر عدم وجود دفتری با رتبه یک در شهر، سازمان می‌تواند با پیشنهاد متقاضی پروانه در خصوص استثناء نمودن شرایط این بند تصمیم‌گیری کند.

جدول شماره ۵-۱- معیارهای ارزیابی دفاتر

ردیف	معیار ارزیابی	سنجه	امتیاز	سقف امتیاز
۱	فضای دفتر	به ازای هر ۱۰ متر مازاد بر ۵۰ متر	۱۰	۱۵۰
۲	مکان استقرار دفتر	همکف	۱۵۰	۱۵۰
		در طبقات دارای آسانسور و یا پله برقی	۷۰	
۳	نوع شخصیت دارنده پروانه	حقوقی	۷۰	۷۰
۴	تعداد پرسنل	به ازای هر فرد شاغل موجود در فهرست بیمه	۱۰	۲۰۰
		به ازای هر فرد موضوع ماده ۱۳ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان	۲۰	
۵	سابقه فعالیت دارنده پروانه	به ازای هر سال فعالیت دارنده پروانه از سازمان پروانه پیشخوان	۱۵	۹۰
۶	میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات بر اساس نتایج نظر سنجی (درصد)	۷۱ تا ۷۰	۵۰	۲۵۰
		۷۱ تا ۸۰	۱۰۰	
		۸۱ تا ۹۰	۱۷۰	
		۹۱ تا ۱۰۰	۲۵۰	
۷	امتیاز کانون/انجمن صنفی استانی به دفتر	-	۳۰	-
۸	کسر امتیاز منفی موضوع جدول شماره ۴-۱	-	-	-





پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹  
اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی  
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

جدول شماره ۵-۲ - معیار تعیین رتبه دفاتر

رتبه دفتر	امتیاز	سطح جغرافیای	ردیف
یک	۶۵۰ الی ۱۰۰۰	کلان شهرها	۱
دو	۳۰۰ الی ۶۴۹		
سه	زیر ۳۰۰		
یک	۵۰۰ الی ۱۰۰۰	مراکز سایر استان‌ها به استثنای کلان شهرها	۲
دو	۲۵۰ الی ۴۹۹		
سه	زیر ۲۵۰		
یک	۴۰۰ الی ۱۰۰۰	شهرهای با بیش از ۵۰,۰۰۰ نفر جمعیت به استثنای مراکز استان‌ها و کلان شهرها	۳
دو	۲۰۰ الی ۳۹۹		
سه	زیر ۲۰۰		
یک	۳۰۰ الی ۱۰۰۰	شهرهای زیر ۵۰,۰۰۰ نفر جمعیت	۴
دو	۱۵۰ الی ۲۹۹		
سه	زیر ۱۵۰		





### فصل ششم

## نحوه بهره برداری از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود در انجمن‌های کارفرمایی و کانون‌های مربوط (موضوع ماده ۱۳۱ قانون کار جمهوری اسلامی ایران) در امور اجرایی و نظارتی مرتبط با دفاتر

- ۱-۶- تفویض همه یا بخشی از وظایف دبیرخانه کارگروه با تشخیص کارگروه، به کانون استانی و در صورت عدم وجود کانون استانی به انجمن استانی، بلامانع است؛
- ۲-۶- در صورت اعلام آمادگی کانون استانی برای انجام امور اجرایی و نظارتی مرتبط با دفاتر بدون دریافت حق الزحمه، واگذاری همه یا بخشی از امور مذکور به آن با تشخیص کارگروه بلامانع است؛
- تبصره: در صورت عدم وجود کانون استانی در یک استان و درخواست انجمن استانی برای انجام امور اجرایی و نظارتی مرتبط با دفاتر بدون دریافت حق الزحمه، واگذاری همه یا بخشی از امور مذکور به آن با تشخیص کارگروه بلامانع است؛
- ۳-۶- در صورت نیاز به هماهنگی در سطح کشور و موضوعات مرتبط با بیش از یک استان، سازمان از ظرفیت کانون سراسری استفاده می‌کند؛
- ۴-۶- در خصوص وظایف محوله به کانون استانی / انجمن استانی، تنظیم صورتجلسه با درج وظایف محول شده و شرایط و ضوابط انجام فعالیت‌ها الزامی است؛
- ۵-۶- منطقه باید به صورت فصلی و سالانه بر اساس معیارهای ابلاغی سازمان، نسبت به ارزیابی عملکرد کانون سراسری / استانی و انجمن‌های استانی که وظایف دبیرخانه یا امور اجرایی به آن‌ها محول شده، اقدام و نتیجه را منتشر کنند.

