



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01



عنوان مدرک

نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

شماره ویرایش: یک	کد مدرک: IN-CCX-05-01
تعداد صفحات: ۹	تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده	نام و نام خانوادگی
داود زارعیان	امیر هوشنگ معروف زاده	حسین رهنما	
معاونت تجاری و خدمات مشتریان	سرپرست اداره کل فروش شرکتهای کوچک و خانگی	رئیس اداره مدیریت و پشتیبانی مراکز حضوری مشتریان	سمت
			امضا

این مدرک از مستندات سیستم مدیریت کیفیت شرکت مخابرات ایران می باشد و هرگونه تکثیر، تغییر و توزیع آن بدون هماهنگی اداره معماری سازمانی و طراحی فرآیندها ممنوع است.



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

کد مدرک: IN-CCX-05-01

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳	مقدمه
۴	فصل اول (تخلفات متصور در دفاتر خدمات پیشخوان دولت).....
۴	۱-۱ تخلفات نوع اول (درجه اهمیت بالا)
۵	۲-۱ تخلفات نوع دوم (درجه اهمیت متوسط)
۵	۳-۱ تخلفات نوع سوم (درجه اهمیت پایین)
۶	فصل دوم (نحوه برخورد با دفاتر متخلف پیشخوان دولت).....
۶	۱-۲ نحوه برخورد با تخلفات نوع اول (درجه اهمیت بالا)
۷	۲-۲ نحوه برخورد با تخلفات نوع دوم (درجه اهمیت متوسط)
۸	۳-۲ نحوه برخورد با تخلفات نوع سوم (با درجه اهمیت پایین)



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

مقدمه:

در راستای سیاست‌ها و استراتژی‌های جاری شرکت مخابرات ایران مبنی بر واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان خدمات دولت از یکسو و لزوم حفظ حقوق مشتری و رعایت اصول مرتبط به آن از سوی دیگر، دستورالعمل نحوه برخورد با انواع تخلفات متصور در دفاتر مذکور تدوین گردید که علاوه بر بالا بردن سطح کیفیت پاسخگویی به مشتریان، باعث رشد، شکوفایی و توسعه دفاتر پیشخوان خدمات نیز دولت خواهد شد.

امید است با همکاری مناطق مخابراتی و با اجرای صحیح فرآیند نظارت و ارزیابی دفاتر و استفاده بهینه از توانمندی‌ها و ظرفیت‌های بخش خصوصی، در جهت افزایش میزان رضایت مندی مشتریان قدم برداریم.

تعیین مسؤلیت‌ها:

• نظارت عالی

نظارت بر اجرای صحیح این دستورالعمل بر عهده معاونت امور مشتریان و اداره کل بازرسی شرکت مخابرات ایران می‌باشد.

• نظارت و ارزیابی

مسئولیت نظارت و ارزیابی بر عملکرد دفاتر پیشخوان خدمات دولت و انجام اقدامات پیش‌دستانه برای جلوگیری از بروز تخلفات احتمالی بر عهده تمامی مدیران محترم مناطق مخابراتی و حوزه حراست مناطق مذکور می‌باشد.

• مسؤلیت اجرای دستورالعمل

تطابق تخلفات صورت گرفته با دستورالعمل اجرائی و تعیین نحوه برخورد با آن بر عهده کمیته‌ای تحت عنوان کمیته تخلفات دفاتر پیشخوان، متشکل از نماینده مدیر منطقه، معاون/مدیر تجاری و امور مشتریان منطقه، نماینده بازرسی و نماینده حراست در هر منطقه مخابراتی می‌باشد.



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

فصل اول

تخلفات متصور در دفاتر پیشخوان خدمات دولت

تخلفات متصور در دفاتر پیشخوان خدمات دولت به سه نوع اول (با درجه اهمیت بالا)، نوع دوم (با درجه اهمیت متوسط) و نوع سوم (با درجه اهمیت پائین) تقسیم می‌گردد:

۱-۱ تخلفات نوع اول (با درجه اهمیت بالا):

- ۱- افشاء هرگونه اطلاعات اعم از نام و مشخصات مشتریان و ... چه به صورت فیزیکی یا الکترونیکی به افراد غیر و انجام هرگونه سوء استفاده از اطلاعات مذکور
- ۲- وصل تلفن بدهکار در دفتر بدون پرداخت بدهی
- ۳- دریافت مبلغ قبض تلفن از مشتریان و عدم واریز آن به حساب شرکت مخابرات ایران در همان روز
- ۴- کسر مبلغ قبض بدون دریافت وجه از مشتری و عدم واریز مبلغ به حساب شرکت مخابرات ایران
- ۵- ارائه تمامی خدمات بدون احراز هویت مشتری
- ۶- جعل اسناد و مدارک احراز هویت مشتری
- ۷- جابه‌جایی دفتر بدون اطلاع و عدم دریافت مجوز از شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه
- ۸- دریافت وجوه اضافی از مشتریان تحت هر عنوان خارج از تعرفه مصوب شرکت مخابرات ایران
- ۹- دریافت وجه در قبال ارائه خدمات رایگان
- ۱۰- استفاده از نرم افزار های غیر مجاز
- ۱۱- عدم تمدید قرارداد و ارائه تضامین مربوطه در موعد مقرر
- ۱۲- انجام تغییر نام، تغییر مکان و تغییر همزمان نام و مکان تلفن ثابت بدون حضور خریدار و یا عدم رعایت دستورالعمل ساده سازی تغییر نام‌های تعهدی
- ۱۳- عدم اطلاع تغییر مدیریت و تغییر مکان دفتر با مالکیت شخص حقیقی



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

- ۱۴- عدم اطلاع تغییر در امور مربوط به میزان سهام، انتقال سهام، نوع شرکت، تغییر مدیریت یا شرکای شرکت و تغییر نام و اقامتگاه موسسه یا شرکت با مالکیت شخص حقوقی
- ۱۵- استفاده از کارکنان شاغل در شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه
- ۱۶- تغییر یا بکارگیری نیروها، بدون اخذ مجوز از حوزه حراست شرکت مخابرات ایران و یا واحدهای حراست مناطق مخابراتی

نکته: در صورت وقوع تخلفات و جرائم موضوع بندهای (۱ و ۶) در خصوص افشاء اطلاعات و جعل اسناد و مدارک، توسط دفاتر بخش خصوصی (دفاتر پیشخوان خدمات دولت، دفاتر خدمات ارتباطی و ...)، موضوع از طریق مراجع قضایی پیگیری خواهد شد.

۱-۲ تخلفات نوع دوم (با درجه اهمیت متوسط):

- ۱- ارائه خدمات مخابراتی برخلاف آیین نامه تقاضا و اشتراک تلفن ثابت دستورالعمل های ساده سازی فروش محصولات مخابراتی، تما ۲می بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره از سوی شرکت مخابرات ایران
- ۲- بکارگیری افراد غیر بدون اطلاع مناطق مخابراتی
- ۳- تعطیل نمودن دفتر در روزها و ساعات موظف کاری بدون هماهنگی
- ۴- نارضایتی مشتریان از نحوه برخورد و چگونگی ارائه خدمات توسط کارکنان شاغل در دفاتر پیشخوان خدمات دولت
- ۵- عدم حضور مسئول دفتر (طرف قرارداد) در دفتر بیش از یک ماه بدون هماهنگی شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه (علیرغم معرفی جانشین)
- ۶- بی توجهی به تذکرات ابلاغی از سوی شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه (با توجه به بازدید های انجام گرفته)
- ۷- ثبت اطلاعات نادرست در ارائه تمامی خدمات مخابراتی به مشتریان
- ۸- عدم نصب سیستم های امنیتی، سیستم های سرمایشی و گرمایشی نامناسب و عدم وجود دستگاه های UPS در دفاتر
- ۹- عدم رعایت شئون اسلامی در دفاتر
- ۱۰- عدم اشراف کامل مسئول دفتر به دستورالعمل ها و آیین نامه های ابلاغی شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه
- ۱۱- عدم مهمور نمودن اسناد تحویلی به مشتریان
- ۱۲- عدم همکاری و پاسخگویی به مکاتبات شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه
- ۱۳- جابجایی مداوم پرسنل شاغل در دفاتر



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

- ۱۴- عدم ارائه خدمات بر اساس آخرین ضوابط و دستورالعمل‌های ابلاغ شده
- ۱۵- استفاده از کارکنان دفتر بدون گذراندن دوره‌های آموزشی و عدم اخذ گواهی نامه‌های معتبر
- ۱۶- ارائه خدمات خارج از فضای دفتر بدون مجوز و خارج از حدود اختیارات مندرج در قرارداد فی مابین

۳-۱- تخلفات نوع سوم (با درجه اهمیت پائین):

- ۱- عدم نصب ساعات کاری در مبادی ورودی دفتر
- ۲- عدم نصب جواز تاسیس دارای اعتبار در محل مناسبی از دفتر
- ۳- چاپ قراردادها، فرم‌ها و... با کیفیت پایین و ناخوانا
- ۴- فراهم نکردن فضا و امکانات مناسب برای مشتریان مراجعه کننده به دفتر
- ۶- عدم رعایت نظافت، بهداشت عمومی و نا مرتب بودن فضای دفتر
- ۷- عدم تسلط کافی در پاسخگویی به مشتریان از سوی پرسنل و پاسخگویان دفتر
- ۸- بی نظمی در نحوه نگهداری و بایگانی اسناد و مدارک موجود در دفتر
- ۹- عدم نصب تابلوی راهنما در دفتر
- ۱۰- عدم نصب تعرفه‌های خدمات ابلاغی به صورت بنر، تابلوهای اطلاع رسانی و ... در معرض دید مراجعه کنندگان
- ۱۱- عدم وجود مدارک و مستندات مکفی برای خدمات ارائه شده در دفتر
- ۱۲- عدم ارائه مدارک و مستندات به شرکت مخابرات ایران و مناطق مخابراتی تابعه در مدت زمان تعیین شده



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

فصل دوم

نحوه برخورد با دفاتر متخلف

۱-۲ نحوه برخورد با تخلفات نوع اول (با درجه اهمیت بالا)

توضیح نحوه برخورد مرتبه اول:

همزمان با ارسال اخطار کتبی، دسترسی‌های دفتر متخلف به CRM های شرکت به مدت ۱۰ روز قطع می‌شود و ضمن اخذ تعهد از مدیر دفتر و اخذ جریمه به مبلغ ۵ میلیون ریال، دفتر موظف است نسبت به اقدامات جبرانی به منظور رفع تخلف اقدام نماید، که در صورت رفع تخلف در موعد مقرر، بعد از بازدید مجدد دسترسی دفتر به CRM های شرکت برقرار می‌شود.

توضیح نحوه برخورد مرتبه دوم:

همزمان با ارسال اخطار کتبی و قطع دسترسی‌های دفتر متخلف به CRM های شرکت به مدت ۱ ماه و ضمن اخذ تعهد و اخذ جریمه به مبلغ ۱۰ میلیون ریال و در صورت رفع تخلف از سوی دفتر، بعد از بازدید مجدد دسترسی به CRM های شرکت مجدد برقرار میشود.

توضیح نحوه برخورد مرتبه سوم:

ضمن ارسال اخطار کتبی و قطع همزمان دسترسی به CRM های شرکت، گزارش تخلف برای کمیته تخلفات دفاتر پیشخوان ارسال خواهد شد. متعاقباً کمیته تخلفات پس از تشکیل جلسه و تصمیم گیری نهایی، درخواست لغو قرارداد به معاونت تجاری و امور مشتریان مناطق مخابراتی ابلاغ می‌شود.

مراحل جریمه مرتبه اول	مراحل جریمه مرتبه اول	مراحل جریمه مرتبه اول
اخطار کتبی	اخطار کتبی	اخطار کتبی



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

قطع دسترسی به مدت ۱۰ روز	قطع دسترسی به مدت ۱ ماه	قطع دسترسی
اخذ تعهد از مدیر دفتر	اخذ تعهد از مدیر	طرح در کمیته
اخذ جریمه به مبلغ ۵ میلیون ریال	اخذ جریمه به مبلغ ۱۰ میلیون ریال	اتخاذ تصمیم در کمیته تخلفات
بازدید مجدد	بازدید مجدد	
وصل دسترسی	وصل دسترسی	

۲-۲ نحوه برخورد با تخلفات نوع دوم (با درجه اهمیت متوسط)

توضیح نحوه برخورد مرتبه اول :

ضمن ارسال اخطار کتبی، تخلف صورت گرفته در پرونده دفتر ثبت خواهد شد.

توضیح نحوه برخورد مرتبه دوم:

در صورت انجام دوباره تخلف، ضمن ارسال اخطار کتبی، دسترسی به CRM های شرکت به مدت ۷ روز قطع گردیده و پس از اخذ تعهد و بازدید مجدد، دسترسی به CRM های شرکت مجدداً برقرار می شود .

توضیح نحوه برخورد مرتبه سوم :

در صورت انجام تخلف برای مرتبه سوم، ضمن ارسال اخطار کتبی و اخذ تعهد، دسترسی به CRM های شرکت به ۱۵ روز قطع گردیده و ضمن اخذ جریمه به مبلغ ۳ میلیون ریال و در صورت رفع تخلف و پس از بازدید مجدد، دسترسی به CRM های شرکت مجدداً برقرار می شود.



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

توضیح نحوه برخورد مرتبه چهارم:

ضمن ارسال اخطار کتبی و قطع همزمان دسترسی به CRM های شرکت، متعاقبا کمیته تخلفات پس از تشکیل جلسه و تصمیم گیری نهایی، درخواست لغو قرارداد به معاونت تجاری و امور مشتریان مناطق مخابراتی ابلاغ می شود.

مراحل جریمه مرتبه اول	مراحل جریمه مرتبه دوم	مراحل جریمه مرتبه سوم	مراحل جریمه مرتبه چهارم
اخطار کتبی	اخطار کتبی	اخطار کتبی	اخطار کتبی
ثبت در پرونده	قطع دسترسی به مدت ۷ روز	اخذ تعهد	قطع دسترسی
	اخذ تعهد	قطع دسترسی به مدت ۱۵ روز	لغو قرارداد
	بازدید مجدد	اخذ جریمه به مبلغ ۳ میلیون ریال	
	وصل دسترسی	بازدید مجدد	
		وصل دسترسی	

۲-۳ نحوه برخورد با تخلفات نوع سوم (با درجه اهمیت پائین)

توضیح نحوه برخورد مرتبه اول:

ضمن تذکر لسانی، تخلف صورت گرفته در چک لیست بازدید دفتر ثبت شود.

توضیح نحوه برخورد مرتبه دوم:

در صورت مشاهده تخلف برای مرتبه دوم، ضمن اخذ تعهد، اخطار کتبی به دفتر ارسال خواهد شد.



نام مدرک: دستورالعمل اجرایی نحوه برخورد با انواع تخلفات دفاتر
پیشخوان خدمات دولت (دفاتر خدمات ارتباطی)

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۰۷/۱۹

کد مدرک: IN-CCX-05-01

توضیح نحوه برخورد مرتبه سوم:

ضمن ارسال اخطار کتبی به دفتر و قطع همزمان دسترسی به CRM های شرکت به مدت ۵ روز و اخذ جریمه به مبلغ ۲ میلیون ریال، پس از بازدید مجدد از دفتر و عدم مشاهده تخلف، ضمن اخذ تعهد، دسترسی به CRM های شرکت برقرار خواهد شد.

توضیح نحوه برخورد مرتبه چهارم:

ضمن ارسال اخطار کتبی و اخذ تعهد، و قطع همزمان دسترسی به CRM های شرکت و اخذ جریمه به مبلغ ۳ میلیون ریال، متعاقبا کمیته تخلفات پس از تشکیل جلسه و تصمیم گیری نهایی، درخواست لغو قرارداد به معاونت تجاری و امور مشتریان مناطق مخابراتی ابلاغ می شود.

مراحل جریمه مرتبه اول	مراحل جریمه مرتبه دوم	مراحل جریمه مرتبه سوم	مراحل جریمه مرتبه چهارم
تذکر لسانی	اخطار کتبی	اخطار کتبی	اخطار کتبی
ثبت در چک لیست	اخذ تعهد	قطع دسترسی به مدت ۵ روز	قطع دسترسی
-	-	اخذ جریمه به مبلغ ۲ میلیون ریال	اخذ جریمه به مبلغ ۳ میلیون ریال
-	-	بازدید مجدد	طرح در کمیته
		اخذ تعهد	وصل دسترسی منوط به اتخاذ تصمیم در کمیته
-	-	وصل دسترسی	