

بسمتعالی

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ با توجه به بازخوردهای دریافتی از اجرای مصوبه شماره ۳ جلسه شماره ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ و با هدف ساماندهی، تسهیل و شفافسازی امور مربوط به دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی و در راستای اجرای ماده ۳ قانون اصلاح مواد ۱، ۶ و ۷ قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، تبصره ۲ ماده ۲۶ قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۵/۰۵/۱۸ و 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 غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی را به شرح زیر 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؛
- ۱-۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی؛
- ۱-۳- دستگاه‌های خدمات‌دهنده: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور؛
- ۱-۴- دفتر: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی یا دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی که خدمات موضوع پروانه را به خدمت‌گیرنده ارائه می‌کند؛
- ۱-۵- پروانه: امتیاز اعطا شده به دارنده پروانه توسط سازمان برای راه‌اندازی و تاسیس دفتر و ارائه خدمات موضوع پروانه در محل دفتر؛
- ۱-۶- خدمت‌گیرنده: شخص حقیقی یا حقوقی که با مراجعه به دفتر از خدمات موضوع پروانه استفاده می‌کند؛
- ۱-۷- تعرفه ارائه خدمات: مبالغی است که دارنده پروانه بر اساس قوانین، مقررات و مصوبات کمیسیون مطابق جداول تعرفه از خدمت‌گیرنده و/یا دستگاه‌های خدمات‌دهنده دریافت می‌کند.
- ۱-۸- خدمت باجه‌ای: خدمتی که کلیه مراحل و فرآیندهای مربوط در داخل دفتر انجام می‌شود؛
- ۱-۹- خدمت غیرباجه‌ای: خدمتی که بخشی از مراحل و فرآیندهای آن مستلزم خروج از دفتر است.

ماده ۲- موضوع پروانه:

راه اندازی و تاسیس دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی یا دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی.

ماده ۳- قلمرو فعالیت دفتر:

~~دفتر صرفاً می تواند در نشانی مندرج در پروانه فعالیت کند.~~

ماده ۴- خدمات موضوع پروانه:

۴-۱- ارایه خدمات قابل واگذاری یا برون سپاری دستگاه های خدمات دهنده که با رعایت ضوابط ابلاغی سازمان از طریق دفتر و خارج از محیط اداری قابل ارایه هستند؛

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

۴-۳- ارایه 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 می شود:

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

۵-۱-۲- مراکز سایر استان ها 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 استان ها 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 شهر و روستا، تقسیمات کشوری وزارت کشور و مرجع تعیین جمعیت، مرکز آمار ایران است؛

تبصره ۲: مبالغ حق امتیاز صدور پروانه برای سال ۱۳۹۸ است که برای سال های بعد، به صورت سالیانه و مطابق نرخ رسمی تورم اعلامی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با رعایت سایر قوانین و مقررات مربوط افزایش خواهد یافت؛

تبصره ۳: منظور از کلان شهر، شهرهای تهران، مشهد، اصفهان، کرج، شیراز، تبریز، قم و اهواز است.

۵-۲- حق امتیاز تجدید صدور پروانه، به میزان یک دهم مبلغ حق امتیاز موضوع بندهای ۵-۱-۱ تا ۵-۱-۵ با لحاظ تبصره ۲ بند ۵-۱-۵ است.

تبصره ۴: تغییر عنوان دفاتر دستگاه‌های اجرایی که پیش از لازم‌الاجرا شدن تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۶/۸/۲۵ هیئت وزیران ایجاد و راه‌اندازی شده‌اند به دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی، از شمول پرداخت حق امتیاز صدور پروانه مستثنی است. صدور پروانه برای این دفاتر مستلزم ابطال پروانه/مجوز قبلی توسط دستگاه اجرایی مربوط است.

ماده ۶- شرایط صدور، تجدید و انتقال امتیاز پروانه

۶-۱- صدور پروانه صرفاً برای اشخاص حقوقی و با رعایت مقررات اجرایی موضوع ماده ۹ مجاز است؛

تبصره: صدور، انتقال امتیاز و تجدید پروانه خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی برای اشخاص حقیقی واجد شرایط موضوع بند ۱-۱ پیوست شماره ۲ بلامانع است؛

۶-۲- تجدید پروانه اشخاص حقیقی که قبل از تاریخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ از سازمان پروانه دریافت کرده‌اند و همچنین اشخاص دارای مجوز دفاتر دیگر دستگاه‌های اجرایی که دفاتر آن‌ها پیش از لازم‌الاجرا شدن تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۵ هیئت‌وزیران ایجاد و راه‌اندازی شده‌اند و در زمان ارائه درخواست تجدید فعال هستند، مشروط به احراز شرایط موضوع بند ۱-۱ پیوست ۲ بلامانع است؛

۶-۳- انتقال امتیاز پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی، صرفاً به اشخاص حقوقی و با رعایت مقررات اجرایی موضوع ماده ۹ مجاز است.

ماده ۷- تعرفه ارایه خدمات:

تعرفه ارایه 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:

مدت اعتبار پروانه پنج سال است و سازمان می‌تواند در صورت درخواست دارنده پروانه، در چارچوب مصوبات کمیسیون و مقررات اجرایی موضوع ماده ۹ برای دوره‌های پنج ساله تجدید کند.

ماده ۹- مقررات اجرایی:

مقررات اجرایی زیر در شش فصل پیوست این مصوبه هستند:

۹-۱- شرایط متقاضیان اخذ پروانه؛

۹-۲- وظایف و تعهدات دارنده پروانه؛

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

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

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

۹-۶- نحوه بهره‌برداری از ظرفیت 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:

دارنده پروانه باید برای 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 لازم‌الاجرا است.

ماده ۱۱- نشانی دارنده پروانه:

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

ماده ۱۲- سایر مقررات:

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

۱۲-۲- این مصوبه، اصلاحیه و جایگزین مصوبه‌های شماره ۱ جلسه ۳۰۱ مورخ ۱۳۹۹/۰۲/۲۱، شماره ۳ جلسه شماره ۲۹۶ مورخ ۱۳۹۸/۰۸/۱۲، شماره ۴ جلسه شماره ۲۹۳ مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۱۰ و شماره ۳ جلسه شماره ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ است؛

۱۲-۳- این مصوبه در دوازده ماده، پنج تبصره و دو پیوست، تصویب و از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجرا خواهد بود.

پیوست شماره ۱

جریمه نقض تعهدات، ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی

غیردولتی و دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

- ۱- سقف جریمه تخطی از هر یک از تعهدات دارنده پروانه دفتر برای هر سال، مبلغ یک میلیارد (۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰) ریال تعیین می‌شود؛
تبصره: سقف مبلغ جریمه بند فوق برای سال ۱۳۹۸ است 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، دو برابر جریمه وقوع تخلف در مرحله قبل است؛
- ۳- در صورت وقوع چند تخلف، میزان جریمه، به میزان حاصل جمع جریمه‌های متعلقه به هر تخلف خواهد بود؛
- ۴- در صورت عدم اقدام دارنده پروانه برای رفع تخلف در مهلت مقرر در اخطاریه یا غیر قابل قبول بودن پاسخ از نظر سازمان، سازمان مطابق مقررات پیوست شماره ۲ با دارنده پروانه برخورد می‌کند.

مقررات اجرایی

تعاریف

- ۱- اداره کل: ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانها؛
- ۲- منطقه: ادارات کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق نه گانه سازمان؛
- ۳- کارگروه: کارگروه استانی مرکب از مدیرکل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان، نماینده رییس سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و مدیر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری؛
- ۴- دبیرخانه: دبیرخانه کارگروه مستقر در ادارات کل؛
- ۵- سامانه: سامانه های صدور و تجدید پروانه، نظارت و پاسخگویی به شکایات؛
- ۶- کمیته: کمیته های کشوری و استانی؛
- ۷- تعلیق: قطع دسترسی های دفتر به یک یا چند خدمت که بر اساس نوع تخلف از ایفای تعهد و تصمیمات متخذه از سوی مراجع مربوط انجام می شود؛ تعلیق می تواند برای تعدادی از خدمات یا تمامی آنها اعمال شود؛
- ۸- آیین نامه: آیین نامه شماره ۱۷۶۴۷۷/ت/۳۷۲۹۲ ک مورخ ۱۳۸۹/۰۸/۰۸ مصوب هیئت وزیران با عنوان چگونگی تشکیل، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی عملکرد انجمن های کارفرمایی و کانون های مربوط (موضوع تبصره ۵ ماده ۱۳۱ قانون کار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹)؛
- ۹- کانون سراسری: کانون انجمن های صنفی کارفرمایی موضوع تبصره ۲ ماده ۳ آیین نامه برای هر دو نوع دفتر موضوع بند ۴-۱ ماده ۱؛ در شرایطی که به لحاظ محدودیت یک حرفه یا صنعت خاص، امکان تشکیل کانون های مربوط به هر یک از دفاتر موضوع بند فوق در استان میسر نباشد، انجمن های صنفی کارفرمایی حرفه یا صنعت خاص می توانند با تجمیع استان های دارای حرفه یا صنعت مذکور، فقط یک کانون سراسری تشکیل دهند؛
- ۱۰- کانون استانی: کانون انجمن های صنفی کارفرمایی موضوع ماده ۵ آیین نامه برای هر دو نوع دفتر موضوع بند ۴-۱ ماده ۱؛ کانون انجمن های صنفی کارفرمایی دو نوع دفتر مذکور در هر استان، از نمایندگان کانون انجمن های صنفی حرف و کانون انجمن های صنفی صنایع استان با توجه به تعداد اعضا و طبق اساسنامه کانون استان تشکیل می شود؛
- ۱۱- انجمن: انجمن صنفی کارفرمایی موضوع ماده ۲ آیین نامه برای هر دو نوع دفتر موضوع بند ۴-۱ ماده ۱؛ انجمن صنفی کارفرمایی دو نوع دفتر مذکور، با عضویت دست کم ده شخص حقیقی یا حقوقی (کارفرما) شاغل در آن حرفه یا صنعت در حوزه جغرافیایی مورد درخواست در قسمتی از یک استان تا سراسر کشور تشکیل می شود.

مقررات اجرایی

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 اشتهار 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 اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت ماده ۱۱۷ آن قانون و ماده ۵ قانون محاسبات عمومی کشور، نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران، هر دستگاه دیگری که از بودجه عمومی کشور استفاده می‌کند یا هر موسسه یا شرکت دیگری که بیش از پنج درصد سهام آن متعلق به دولت یا موسسات و نهادهای عمومی غیردولتی باشد؛
 - ۱-۱-۶- داشتن تایید صلاحیت فردی از مراجع ذیصلاح؛
 - ۱-۱-۷- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید مراجع قانونی ذیصلاح؛
تبصره: اشخاص حقیقی که قبل از تاریخ ۹۷/۱۲/۱۹ از سازمان پروانه دریافت کرده‌اند و همچنین اشخاص دارای مجوز دفاتر دیگر دستگاه‌های اجرایی که دفاتر آن‌ها پیش از لازم‌الاجرا شدن تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۵ هیئت وزیران ایجاد و راه‌اندازی شده‌اند و حداقل مدرک تحصیلی موضوع جزء ۱-۷-۱ را ندارند، برای تجدید پروانه از این شرط مستثنی هستند.
 - ۱-۱-۸- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه‌ای مطابق قوانین و مقررات مربوط و بر اساس فهرست ارایه شده از سوی مراجع ذیربط؛
- 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 ارایه شده از سوی مراجع ذیربط؛
 - ۱-۲-۴- دارا بودن شرایط **بندهای ۱-۱-۱ تا ۱-۷-۱** در خصوص اشخاص حقیقی برای مدیرعامل یا یکی از اعضای هیئت‌مدیره.

مقررات اجرایی

فصل دوم

وظایف و تعهدات دارنده پروانه

- ۲-۱- عرضه خدمات بر اساس دستورالعمل‌های اجرایی سازمان و دستگاه خدمات‌دهنده با رعایت ماده ۴ خدمات موضوع پروانه؛
- ۲-۲- رعایت شئون اسلامی و اداری و مقررات تکریم ارباب رجوع؛
- ۲-۳- حضور شخص حقیقی یا مدیرعامل شخص حقوقی دارنده پروانه در ساعات کاری در دفتر؛
تبصره ۱: اشخاص حقوقی می‌توانند یک نفر واجد شرایط بند ۱-۱ این پیوست را به عنوان جانشین مدیرعامل برای ایفای تعهد موضوع این بند معرفی کنند؛
- تبصره ۲: اشخاص حقوقی دارای بیش از یک پروانه، موظفند فردی واجد شرایط موضوع بند ۱-۱ این پیوست به عنوان مدیر دفتر به ازای هر پروانه به دبیرخانه کارگروه معرفی کنند.
- ۲-۴- حضور کارکنان دفتر در دوره‌های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دوره‌های بازآموزی؛
- ۲-۵- نظارت بر فعالیت کارکنان دفتر به منظور اجرای صحیح و دقیق دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان یا دستگاه‌های خدمات‌دهنده؛
- ۲-۶- نصب و بهره‌برداری از حداقل یک دستگاه کارتخوان متعلق به یکی از دارندگان مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران؛
- ۲-۷- اطلاع‌رسانی از جداول تعرفه و نرخ خدمات قابل ارایه به خدمت‌گیرندگان پیش از ارایه خدمات و نصب جداول تعرفه در معرض دید خدمت‌گیرندگان؛
- ۲-۸- ایجاد امکان نوبت‌دهی برای ارایه خدمات به خدمات‌گیرندگان؛
- ۲-۹- حفظ و حراست از اسناد، مدارک و اطلاعات در چارچوب قوانین و مقررات مربوط و اجتناب از افشای غیرمجاز آن‌ها؛
- ۲-۱۰- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان و سایر مراجع قانونی و نظارتی با ارایه کارت شناسایی و معرفی‌نامه رسمی از سوی آنان؛
- ۲-۱۱- ارایه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط دبیرخانه کارگروه؛
- ۲-۱۲- قراردادن نشانی، شماره تلفن، شماره نمابر و نشانی پست الکترونیکی ابلاغی سازمان و دستگاه‌های خدمات‌دهنده برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای، در معرض رویت خدمت‌گیرندگان؛
- ۲-۱۳- 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؛
- ۲-۱۴- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان و سایر مراجع قانونی مربوط در محل دفتر؛
- ۲-۱۵- رعایت مقررات و ضوابط مالی، جداول تعرفه‌ها و نرخ خدمات مصوب کمیسیون و سایر مراجع قانونی مربوط؛
- ۲-۱۶- رعایت مقررات مربوط به کیفیت ارایه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های سازمان و دستگاه خدمات‌دهنده؛

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲

مقررات اجرایی

۱۷-۲- احراز هویت خدمت‌گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات جاری؛

۱۸-۲- رعایت کلیه شرایط، ضوابط و تعهدات موضوع این مصوبه و دستورالعمل‌های مرتبط؛

۱۹-۲- اشخاص حقیقی دارنده پروانه و مدیرعامل/مدیران معرفی شده توسط اشخاص حقوقی دارنده پروانه منوط به معرفی فردی

واجد شرایط بند ۱-۱ پیوست شماره ۲ و موافقت کارگروه می‌تواند سالانه از یک ماه مرخصی استحقاقی استفاده کنند؛

۲۰-۲- فعالیت دفتر اشخاص حقیقی بدون حضور دارنده پروانه، منوط به معرفی و حضور جانشین واجد شرایط بند ۱-۱ پیوست

شماره ۲ و موافقت کتبی دبیرخانه کارگروه، برای مدت ۳ ماه متوالی/متناوب در سال بلامانع است؛ در صورت ضرورت با

تایید سازمان این مدت قابل افزایش است؛

۲۱-۲- راه‌اندازی دفتر حداکثر ظرف مدت سه ماه پس از تاریخ صدور پروانه

مقررات اجرایی

فصل سوم

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

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

۳-۱-۱- حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی ۳۰ مترمربع است؛

تبصره: دفاتر 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 دفتر موضوع اصول حاکم مذکور، برای یک دوره پنج‌ساله از الزام حداقل فضای موضوع این بند مستثنی خواهند بود.

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

تبصره: در صورت تغییر تقسیمات کشور و تبدیل روستا به شهر، دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی زیر ۳۰ مترمربع در زمان تبدیل به دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی، از الزام حداقل فضای موضوع بند ۳-۱-۱-۳ معاف خواهد بود. و دوره اول تجدید پروانه نیز مشمول این معافیت خواهد بود.

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

۳-۱-۴- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر، موارد زیر باید رعایت شود:

۳-۱-۴-۱- تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه اعلامی توسط سازمان؛

۳-۱-۴-۲- اختصاص فضای کافی برای استقرار تجهیزات مورد نیاز و متصدیان دفتر؛

۳-۱-۴-۳- امکان ارایه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان؛

۳-۱-۴-۴- اختصاص حداقل ۴۰٪ فضای دفتر برای خدمت‌گیرندگان.

۳-۱-۵- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد زیر باشد:

۳-۱-۵-۱- پیشخوان مناسب برای ارایه خدمات به خدمت‌گیرندگان؛

۳-۱-۵-۲- صندلی مناسب برای استفاده در زمان انتظار مراجعین؛

۳-۱-۵-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و دوربین مداربسته، برابر استانداردهای تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح؛

۳-۱-۵-۴- تجهیزات رایانه‌ای و اداری متناسب با میزان خدمات قابل ارایه؛

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

۳-۱-۵-۶- وسایل حرارتی / برودتی مناسب.

۳-۲- شرایط صدور پروانه:

مقررات اجرایی

- ۱-۲-۳- صدور پروانه برای کلیه متقاضیان واجد شرایط این مصوبه بلامانع است؛
- ۲-۲-۳- 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:
 - ۱-۳-۳- تداوم شرایط تعیین شده در فصول اول، دوم و سوم پیوست شماره ۲؛
 - ۲-۳-۳- دارنده پروانه در صورت تمایل به تجدید پروانه، باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای خود را از طریق سامانه ارایه کند؛ در صورت احراز شرایط، تعلیق نبودن فعالیت دفتر، نداشتن تخلف رفع نشده و فعال بودن دفتر، برای تجدید پروانه اقدام می‌شود؛ تبصره: در صورتی که دارنده پروانه بعد از مهلت مقرر در بند ۳-۲-۳ و تا قبل از پایان اعتبار پروانه، درخواست تجدید پروانه را ارایه کند درخواست تجدید پذیرفته می‌شود ولی پس از پایان اعتبار پروانه، خدمات دفتر تا تجدید پروانه و حداکثر برابر زمان بندی مندرج در درگاه ملی مجوزهای کشور متوقف خواهد شد و در صورت عدم تجدید در مهلت مزبور پروانه غیرقابل تجدید می‌باشد.
 - ۳-۳-۳- درخواست تجدید بعد از پایان مهلت اعتبار پروانه پذیرفته نمی‌شود.
 - ۴-۳-۳- در صورت عدم تجدید پروانه یا لغو آن، دارنده پروانه باید نسبت به تسویه حساب با دستگاه‌های خدمات‌دهنده اقدام و گواهی آن را به دبیرخانه کارگروه ارایه کند.
- ۴-۳- شرایط و ضوابط انتقال امتیاز پروانه:

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

 - ۱-۴-۳- انتقال امتیاز پروانه اشخاص حقیقی به اشخاص حقوقی بلامانع است؛
 - ۲-۴-۳- انتقال امتیاز پروانه اشخاص حقوقی به اشخاص حقوقی دیگر بلامانع است؛
 - ۳-۴-۳- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی از اشخاص حقیقی به اشخاص حقوقی دیگر ممنوع است؛
 - ۴-۴-۳- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی از اشخاص حقوقی به اشخاص حقوقی ممنوع است؛
 - ۵-۴-۳- فعال بودن دفتر در زمان درخواست انتقال امتیاز؛
 - ۶-۴-۳- احراز شرایط موضوع این مصوبه؛
 - ۷-۴-۳- تسویه حساب شخص واگذارکننده امتیاز پروانه با دستگاه‌های خدمات‌دهنده طرف قرارداد؛
 - ۸-۴-۳- ارایه درخواست انتقال امتیاز پروانه از جانب وراثت قانونی حداکثر تا شش ماه از تاریخ فوت دارنده پروانه؛ در صورت عدم اقدام در مهلت مقرر، پروانه لغو خواهد شد؛
 - ۹-۴-۳- ارایه درخواست انتقال امتیاز پروانه از جانب وکیل یا نماینده قانونی دارنده پروانه در صورت از کارافتادگی یا حجر دارنده پروانه با تایید مراجع ذیصلاح حداکثر ظرف مدت شش ماه؛ در صورت عدم اقدام در مدت تعیین شده، پروانه لغو خواهد شد.

مقررات اجرایی

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؛

۳-۵-۱-۲- عدم اقدام در مهلت مقرر در بندهای ۳-۴-۸ و ۳-۹-۴؛

۳-۵-۱-۳- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی یا خلاف واقع بوده است؛

۳-۵-۱-۴- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کند؛

۳-۵-۱-۵- هرگونه انتقال امتیاز خارج از چارچوب بند ۳-۴؛

۳-۵-۱-۶- تعلیق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یک سال در مدت اعتبار پروانه؛

۳-۵-۱-۷- محکومیت قطعی به بزه ناشی مرتبط با فعالیت دفتر بر اساس احکام مراجع ذیصلاح و سوءپیشینه؛

۳-۵-۱-۸- سلب هریک از شرایط تعیین شده در بندهای ۱-۱ و ۲-۱؛

۳-۵-۱-۹- تعطیلی دفتر بیش از سه روز بدون موافقت کتبی دبیرخانه کارگروه؛

۳-۵-۱-۱۰- مخدوش‌سازی یا هرگونه تغییر غیرمجاز در متن پروانه یا سوء استفاده از پروانه؛

۳-۵-۱-۱۱- هرگونه واگذاری پروانه یا مدیریت دفتر به غیر، خارج از چارچوب این مصوبه، اعم از وکالت، مباحثه‌نامه، صلح‌نامه و قول‌نامه؛

۳-۵-۱-۱۲- موارد مشمول تعلیق یا لغو پروانه در جدول شماره ۴-۱؛

۳-۵-۱-۱۳- عدم رعایت الزامات امنیت ملی.

۳-۵-۱-۱۴- عدم راه‌اندازی دفتر حداکثر ظرف مدت سه ماه پس از تاریخ صدور پروانه

۳-۶- شرایط و ضوابط تغییر نشانی دفتر:

۳-۶-۱- ارایه تقاضا از طریق سامانه و تایید مکان جدید پیشنهادی توسط دبیرخانه کارگروه؛

۳-۶-۲- تاییدیه اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مکان جدید پیشنهادی؛

۳-۶-۳- هرگونه تغییر نشانی دفتر از شهری به شهری دیگر، از روستایی به روستای دیگر، شهر به روستا و روستا به شهر ممنوع است؛

۳-۶-۴- دارنده پروانه می‌تواند حسب مورد و با اخذ تایید کارگروه، در همان شهر یا روستای مندرج در پروانه نسبت به ایجاد باجه

موقت حداکثر به مدت یک‌ماه در سال، در مکانی غیر از نشانی مندرج در پروانه اقدام کند.

مقررات اجرایی

فصل چهارم

شرایط و ضوابط رسیدگی به تخلفات و اعمال مقررات

- ۴-۱- نظارت تخصصی بر خدمات واگذار شده به دفاتر بر عهده دستگاه خدمت‌دهنده است؛
- ۴-۲- کمیته‌های کشوری و استانی نظارت بر ایفای تعهدات دارنده پروانه و اعمال مقررات با ترکیب مندرج در بندهای ۳-۴ و ۴-۵ تشکیل و درخصوص نوع و میزان جریمه در چارچوب جدول شماره ۴-۱ و با رای اکثریت اعضا تصمیم‌گیری می‌کنند؛
- ۴-۳- کمیته کشوری با حضور اعضای با حق رأی زیر تشکیل و در چارچوب جدول شماره ۴-۱ و با رای اکثریت اعضا تصمیم‌گیری می‌کند:
 - ۴-۳-۱- معاون امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات سازمان (رییس کمیته)؛
 - ۴-۳-۲- مدیرکل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت سازمان (دبیر)؛
 - ۴-۳-۳- مدیرکل دفتر هماهنگی امور استان‌های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛
 - ۴-۳-۴- مدیرکل دفتر حقوقی و بازرسی سازمان؛
 - ۴-۳-۵- روسای کانون‌های سراسری دفاتر موضوع بند ۴-۱ ماده ۱ حسب مورد.
- ۴-۴- وظایف و اختیارات کمیته کشوری:
 - ۴-۴-۱- بررسی مدارک واصله از کمیته‌های استانی درخصوص موارد تخلف دارندگان پروانه؛
 - ۴-۴-۲- بررسی تصمیم‌ها و پیشنهادهای ارایه شده توسط کمیته‌های استانی در خصوص 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؛
 - ۴-۴-۳- ثبت تصمیمات اتخاذ شده درخصوص موارد تخلف از ایفای تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر؛
 - ۴-۴-۴- رسیدگی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراض‌های مرتبط با تصمیمات کمیته‌های استانی؛
 - ۴-۴-۵- کمیته استانی با حضور اعضای زیر با حق رأی تشکیل خواهد شد:
 - ۴-۵-۱- مدیرکل اداره کل استان (رییس کمیته)؛
 - ۴-۵-۲- نماینده منطقه؛
 - ۴-۵-۳- نماینده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان؛

مقررات اجرایی

- ۴-۵-۴- ریس کانون استانی یا انجمن استانی (در صورت عدم تشکیل کانون استانی) دفاتر موضوع بند ۱-۴ ماده ۱ حسب مورد.
- ۴-۶- وظایف و اختیارات کمیته استانی:
- ۴-۶-۱- بررسی تخلفات دفاتر بر اساس اسناد و مدارک واصله، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت‌دهنده یا شاکی و اتخاذ تصمیم یا ارایه پیشنهاد به کمیته کشوری در چارچوب جدول شماره ۴-۱ و دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان؛
- ۴-۶-۲- ثبت و انعکاس تصمیمات اتخاذ شده و نحوه اعمال مقررات در خصوص موارد تخلف دارندگان پروانه به سازمان؛
- ۴-۶-۳- ابلاغ تصمیمات کارگروه‌های استانی (شامل اخطار یا تعلیق خدمت تا سه ماه) و کشوری به دارندگان پروانه و نظارت بر اجرای آن‌ها؛
- ۴-۶-۴- تشکیل جلسات کمیته استانی حداقل یک‌بار در هر ماه؛
- ۴-۶-۵- ارسال گزارش عملکرد در چارچوب ابلاغی سازمان؛
- ۴-۷- جلسات کمیته کشوری در محل ستاد سازمان و جلسات کمیته‌های استانی در محل ادارات کل برگزار می‌شود؛
- ۴-۸- 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؛
- ۴-۹- 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 اساس آن اقدام می‌شود. در صورت عدم دریافت پاسخ از اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان، نماینده کانون سراسری مربوط به عنوان عضو کمیته استانی در جلسات شرکت می‌کند؛
- ۴-۱۰- موارد تخلف از ایفای تعهدات، میزان جریمه و ضوابط اعمال مقررات به شرح جدول شماره ۴-۱ است:

جدول شماره ۴-۱- جریمه نقض تعهدات و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات

ردیف	نوع تخلف	مرتبۀ تخلف	جریمه
۱	اخذ وجوه مازاد بر تعرفه‌های قانونی	نوبت اول	پرداخت سه برابر مبلغ اضافه دریافتی تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)، عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت‌گیرنده و اعمال (۵۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت‌گیرنده و اعمال (۷۵) امتیاز منفی
		نوبت سوم	عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت‌گیرنده و لغو پروانه
۲	عدم حفظ و حراست و افشاء اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴) نیازمند نگهداری و مراقبت است.	نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی
		نوبت سوم	لغو پروانه
۳	جعل یا مخدوش کردن پروانه، اسناد و مدارک تامین‌کنندگان خدمات	نوبت اول	مشابه نوبت اول ردیف (۲) این جدول
		نوبت دوم	مشابه نوبت دوم ردیف (۲) این جدول

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲

مقررات اجرایی

مشابه نوبت سوم ردیف (۲) این جدول	نوبت سوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)، تعلیق خدمت مربوط تا یک سال و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم احراز هویت خدمات‌گیرندگان بر اساس قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های مرتبط	۴
پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، تعلیق تمامی خدمات نیاز به احراز هویت به تشخیص کمیته و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم		
پرداخت دو دهم برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) ، واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات‌گیرندگان، به حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات‌دهنده به هر دلیل	۵
واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه و لغو پروانه	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت اول	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۶
لغو پروانه	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت اول	واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	۷
لغو پروانه	نوبت اول	ارایه خدمات باجه‌ای در مکانی غیر از مکان و نشانی تعیین شده در پروانه بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۸
اخطار کتبی	نوبت اول	تغییر مساحت دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۹
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد مبلغ حق امتیاز پروانه و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم		
اخطار کتبی و (۲۵) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم حضور دارنده پروانه یا فرد معرفی شده به عنوان مدیر داخلی/جانشین	۱۰
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم		
اخطار کتبی و (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان یا دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	۱۱
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	۱۲
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۲ جلسه ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲

مقررات اجرایی

پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت سوم		
اخطار کتبی	نوبت اول	عدم نصب تابلوی سردر دفتر مطابق با دستورالعمل سازمان	۱۳
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رعایت مقررات تکریم ارباب رجوع	۱۴
اخطار کتبی و (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی	نوبت اول	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی مراجعین، کیسول اطفای حریق، دوربین مداربسته، یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نمابر، خطوط ارتباطی و وسایل حرارتی و برودتی)	۱۵
اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم امکان ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان	۱۶
اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رعایت مفاد دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴)	۱۷
اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغور پروانه	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مندرج در سامانه ۱۹۵ در مهلت مقرر	۱۸
اخطار کتبی و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا (۱۰) درصد مبلغ تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم نگهداری دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های	۱۹
اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		

مقررات اجرایی

خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴) و سایر مراجع ذی‌صلاح	نوبت سوم	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی
عدم رعایت دیگر مفاد اصول حاکم و پیوست‌های آن	نوبت اول	اخطار، پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۰) امتیاز منفی
	نوبت دوم	اخطار، پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول و اعمال (۱۲۰) امتیاز منفی
	نوبت سوم	لغو پروانه

- ۱-۱۰-۴- در خصوص تخلفات خارج از جدول شماره ۴-۱ بر اساس قوانین و مقررات جاری کشور اقدام خواهد شد؛
- ۲-۱۰-۴- اعمال مقررات موضوع این دستورالعمل مانع پیگیری خدمات‌گیرندگان، دستگاه‌های خدمت‌دهنده و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی خسارت دیده از تخلف دارنده پروانه، از طریق سایر مراجع ذی‌صلاح نیست؛
- ۳-۱۰-۴- در صورت تخلف از ایفای تعهدات موضوع اصول حاکم، مصوبات کمیسیون یا دستورالعمل‌های سازمان، مراتب توسط کمیته‌ها بررسی و در چارچوب مفاد این دستورالعمل اعمال مقررات خواهد شد؛
- ۴-۱۰-۴- مهلت پرداخت جریمه نقدی، حداکثر تا دو ماه از تاریخ ابلاغ است. در صورت عدم پرداخت جریمه در مهلت مقرر، کلیه خدمات دفتر تا دو ماه تعلیق می‌شود و چنانچه در مدت تعلیق برای پرداخت جریمه اقدام نشده باشد، پروانه لغو خواهد شد؛
- ۵-۱۰-۴- 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؛
- ۶-۱۰-۴- در صورتی که جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یک‌سال بیش از ۳۰۰ امتیاز شود یا در طول دوره اعتبار پروانه از ۵۰۰ امتیاز منفی بیشتر شود، پروانه دفتر لغو خواهد شد؛
- ۷-۱۰-۴- در صورتی که دارنده پروانه حداقل شش ماه متوالی امتیاز منفی دریافت نکرده باشد، ۲۵ درصد امتیازات منفی وی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- ۸-۱۰-۴- دفاتری که در نظرسنجی‌های الکترونیکی میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از خدمات دریافتی، امتیاز بیش از ۸۰ درصد رضایت‌مندی را اخذ کنند، ۵۰ درصد امتیاز منفی سال مورد ارزیابی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- ۹-۱۰-۴- در صورتی که در سه دوره متوالی رضایت‌مندی ۸۰ درصد کسب شده باشد، ۵۰ درصد امتیازات منفی اختصاص داده شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛

مقررات اجرایی

- ۴-۱۰-۱۰- 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 ۴-۱۰-۷ الی ۴-۱۰-۹ محروم خواهد شد؛
- ۴-۱۰-۱۱- دفاتری که در ارزیابی سالانه امتیاز منفی دریافت نکرده باشند، در واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند داشت؛
- ۴-۱۰-۱۲- دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در ابلاغیه اعمال مقررات، ضمن رفع موارد تخلف از ایفای تعهد، نسبت به ارائه گزارش مکتوب اقدامات انجام شده به همراه مستندات مورد نیاز به کمیته استانی ذی ربط، اقدام کند؛
- ۴-۱۰-۱۳- دریافت پیشنهادات و شکایات مربوط به نحوه عملکرد دفاتر از طریق سامانه شکایات و پاسخگویی انجام می شود. نحوه پاسخگویی همانند روش های ابلاغی در خصوص سایر دارندگان پروانه است؛
- ۴-۱۰-۱۴- 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 رسیدگی کننده ممنوع است.
- ۴-۱۰-۱۵- در صورت تکرار تخلف، ادارات کل با هماهنگی دستگاه خدمت دهنده تا تعیین تکلیف در کمیته های استانی و کشوری نسبت به توقف خدمت اقدام کند؛

مقررات اجرایی

فصل پنجم

نظارت و ارزیابی عملکرد و ضوابط رتبه‌بندی دفاتر

- ۵-۱- ارزیابی دفاتر بر اساس جدول شماره ۵-۱ انجام می‌شود؛
- ۵-۲- 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؛
- ۵-۳- 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؛
- ۵-۴- دفاتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی تا یک سال از ابلاغ این مصوبه از شمول ضوابط تعیین رتبه موضوع جدول شماره ۵-۲ مستثنی بوده و پس از مدت مذکور، ضوابط مربوط ابلاغ خواهد شد؛

ردیف	نوع دفتر	نوع خدمت
۱	رتبه ۱	کلیه خدمات باجه‌ای و غیر باجه‌ای در چارچوب ماده ۴
۲	رتبه ۲	کلیه خدمات باجه‌ای در چارچوب ماده ۴
۳	رتبه ۳	خدمات باجه‌ای موضوع بندهای ۱-۴ و ۲-۴ ماده ۴

تبصره: در صورتی که دفتر حایز شرایط رتبه یک یا دو در شهر یا روستایی وجود نداشته باشد با درخواست کارگروه، سازمان می‌تواند با ارایه خدمات مربوط به دفاتر رتبه بالاتر در دفاتر موجود موافقت کند.

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۲ جلسه ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲

مقررات اجرایی

جدول شماره ۵-۱- معیارهای ارزیابی دفاتر

ردیف	معیار ارزیابی	سنجه	امتیاز	سقف امتیاز
۱	فضای دفتر	به ازای هر ۵ متر مازاد بر ۳۰ متر	۱۰	۱۲۰
۲	مکان استقرار دفتر	همکف	۱۰۰	۱۰۰
		در طبقات دارای آسانسور و یا پله برقی	۵۰	
۳	نوع شخصیت دارنده پروانه	حقوقی	۱۰۰	۱۰۰
۴	تعداد پرسنل	به ازای هر فرد شاغل موجود در فهرست بیمه	۳۰	۱۸۰
		به ازای هر فرد موضوع ماده ۱۳ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان	۵۰	۱۰۰
۵	میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات بر اساس نتایج نظرسنجی (درصد) و شکایات واصله از سامانه ۱۹۵	۵۱ تا ۷۰ / از یازده تا پانزده شکایت	۱۰۰	۴۰۰
		۷۱ تا ۸۰ / از شش تا ده شکایت	۲۰۰	
		۸۱ تا ۹۰ / یک تا پنج شکایت	۲۵۰	
		۹۱ تا ۱۰۰ / فاقد شکایت	۴۰۰	
۶	کسر امتیازهای منفی موضوع جدول شماره ۴-۱ با اعمال بندهای ۴-۱۰ الی ۴-۹-۱۰			

جدول شماره ۵-۲- معیار تعیین رتبه دفاتر

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

مقررات اجرایی

فصل نهم

نحوه بهره برداری از ظرفیت 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 دفاتر بدون دریافت حق‌الزحمه، 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 دفاتر بدون دریافت حق‌الزحمه، 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.