

۱- هدف :

هدف از تدوین این آیین نامه، مدیریت بهینه، ساماندهی، هدایت، شفاف سازی و سهولت در اجرای امور مربوط به نظارت بر عملکرد و اعمال مقررات در خصوص عدم ایفای تعهدات دارندگان پروانه دفاتر، می باشد.

۲- دامنه کاربرد :

کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی دارنده پروانه دفاتر که بر اساس این سند در دامنه شمول قرار می گیرند.

۳- تعاریف و علائم و اختصارات:

۳-۱- **ادارات کل:** ادارات کل مناطق سازمان و در استانهایی که سازمان فاقد اداره کل می باشد، ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات.

۳-۲- **نقض تعهدات (تخلفات):** هرگونه رفتار و اقدام مغایر با ضوابط و مقررات تعیین شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر، آیین نامه ها و دستورالعملهای صادره از سوی سازمان و یا دستگاه های تامین کننده خدمات و یا قوانین و مقررات جاری کشور.

۳-۳- **ناظرین:** کارکنان و نمایندگان معرفی شده از سوی سازمان، انجمن های کارفرمایی دفاتر در استانها (تعیین شده از سوی ادارات کل)، بازرسان و ناظرین دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع نظارتی پیش بینی شده در قوانین و مقررات موضوعه کشور.

۳-۴- **نظارت:** فرآیند بررسی نحوه ایفای تعهدات و اقدامات و فعالیتهای انجام شده از سوی دارنده پروانه و تطبیق آنها با ضوابط و مقررات تعیین شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر، آیین نامه ها و دستورالعمل های صادره از سوی سازمان، بصورت مراجعات حضوری و یا بررسی های الکترونیکی.

۳-۵- **کمیته:** کمیته های رسیدگی و اعمال مقررات که با ترکیب اعضاء و وظایف تعیین شده در ماده (۱) فصل دو این دستورالعمل، بصورت کشوری و استانی تشکیل می شوند.

۳-۶- **تعلیق:** قطع دسترسی دفتر به خدمات که بر اساس نوع نقض تعهد و احکام صادره از سوی کمیته ها انجام می شود، تعلیق بر اساس احکام صادره می تواند شامل تعدادی از خدمات یا تمامی آنها در بازه زمانی مشخص باشد.

۳-۷- **علایم و اختصارات:** مطابق توصیف به عمل آمده در روش اجرائی کنترل مستندات و مدارک کیفیت (P-۰۱) می باشد.

توضیح: کلیه تعاریف پیش بینی شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۵/۱۵ مشمول این دستورالعمل نیز می باشد.

دستورالعمل (P-۵۲)

۴- شرح وظایف و مسئولیت ها :

شرح وظایف در این مدرک مرتبط با فرآیندهای نظارت بر عملکرد دفاتر از سوی ناظرین و کمیته های رسیدگی و اعمال مقررات کشوری و استانی، مدیران ادارات کل ، کانون کشوری انجمن های کارفرمایی دفاتر و انجمن های کارفرمایی دفاتر در استانها را مشمول می شود

۵- روش اجرایی:

روش های پیش بینی شده در پیوست این آیین نامه که نحوه اجرای موضوعات این آیین نامه را تعیین می نماید و مشمول ماده (۶) مصوبه شماره (۳) جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۵/۱۵ نمی باشند و با توجه به تنوع خدمات ارائه شده از سوی دستگاههای خدمت دهنده بر حسب شرایط و حسب مورد، توسط سازمان اصلاح و به واحدهای ذیربط ابلاغ می شود.

شرایط و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به موارد نقض تعهدات (تخلفات) دفاتر

این دستور العمل مشتمل بر مجموعه ضوابط و مقرراتی است که روش رسیدگی به موارد نقض تعهدات دارنده پروانه و اعمال مقررات از طریق صدور احکام متناسب با نوع و سطح عدم ایفای تعهدات به شرح زیر مشخص می نماید. دارندگان پروانه مکلفند کلیه تعهدات مندرج در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و آیین نامه ها و دستورالعمل های آن و همچنین متن قرار داد و تفاهم نامه های منعقد با دستگاههای خدمات دهنده و دستور العمل های اجرایی مرتبط را بطور دقیق به انجام رسانند عدم رعایت موارد فوق به منزله نقض تعهدات محسوب می شود.

فصل اول: نظارت

ماده ۱: انواع نقض تعهدات

با توجه به تنوع خدمات قابل ارائه توسط دارندگان پروانه دفاتر و دستگاههای مرتبط با این خدمات، نقض تعهدات به گروه های زیر تقسیم میشود و نحوه رسیدگی و اعمال مقررات مربوط به گروه های زیر در فصل دوم این دستورالعمل پیش بینی شده است.

- ۱- گروه یک: عدم رعایت تعهدات و وظایف پیش بینی شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر ، آیین نامه ها و دستورالعملهای صادره از سوی سازمان.
- ۲- گروه دو: عدم رعایت تعهدات و ضوابط تعیین شده از سوی دستگاههای خدمات دهنده.
- ۳- گروه سه: عدم رعایت قوانین و مقررات جاری کشور.

ماده ۲: وظایف ناظرین

- گذراندن دوره های آموزشی مرتبط با نظارت بر دفاتر و اخذ گواهینامه مربوطه از مراکز آموزشی مورد تایید سازمان.
- انجام بازدیدهای ادواری و برنامه ریزی شده از دفاتر و ثبت موارد متناقض با دستورالعمل ها و آیین نامه های صادره مطابق فهرست پیش بینی شده در روش های اجرایی پیوست این دستورالعمل.
- تجزیه و تحلیل عملکرد دفاتر بر اساس اطلاعات موجود در سامانه مدیریت دفاتر و تهیه گزارشات تحلیلی با هدف شناسایی نقاط قابل بهبود و رفع زمینه های بروز موارد عدم ایفای تعهدات از سوی دارندگان پروانه.
- ثبت نتایج ناشی از اجرای نظارت در سامانه مدیریت دفاتر.
- ارائه پیشنهادات مناسب به دفاتر در جهت رفع موارد مغایر با تعهدات و وظایف دارندگان پروانه، در چارچوب دستورالعمل ها و آیین نامه های صادره.
- رعایت شئون اداری و برخورد مناسب با دارندگان پروانه و کارکنان دفاتر در زمان اجرای نظارت.

ماده ۳: وظایف دارنده پروانه (در خصوص اعمال مقررات)

دارنده پروانه مکلف است حداکثر ظرف ۱۰ روز کاری بعد دریافت اخطار موارد نقض تعهدات انجام شده، نسبت به ارائه توضیحات بصورت مکتوب و با ارائه مستندات به اداره کل منطقه سازمان و یا حسب مورد ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان اقدام نماید.

در صورتیکه توضیحات ارائه شده از سوی دارنده پروانه توسط کمیته رسیدگی و اعمال مقررات استان مورد قبول واقع نشود، دارنده پروانه مکلف است ظرف مدت ۵ روز کاری نسبت به اصلاح موارد نقض تعهد، اقدام نماید. در صورت عدم اقدام به موقع مشمول اعمال مقررات بر اساس احکام صادره از سوی کمیته رسیدگی و اعمال مقررات استان مطابق با ضوابط تعیین شده در فصل دوم این دستورالعمل خواهد شد.

ماده ۴: ارتباطات مردمی

پیشنهادات و شکایات مربوط به نحوه عملکرد دفاتر از طریق سامانه ۱۹۵ انجام می شود.

فصل دوم:

اعمال مقررات

ماده ۱- کمیته های رسیدگی و اعمال مقررات:

با توجه به اهمیت موضوع اعمال مقررات و بمنظور جلوگیری اعمال سلیقه های شخصی و تضييع حقوق دارندگان پروانه، مشتریان و دستگاههای خدمت دهنده و استفاده از نظرات جمعی کارشناسان و مسئولین ذیربط، "کمیته های رسیدگی و اعمال مقررات" در سطح کشوری و استانی با ترکیب زیر ایجاد و تصمیمات و احکام جرایم مطابق جدول درجه بندی نقض تعهدات و با رای اکثریت اعضاء صادر و لازم الاجرا می شوند:

۱-۱- اعضا و وظایف کمیته کشوری

ترکیب اعضا کمیته و وظایف آن بشرح ذیل تعیین می شود:

اعضا:

۱- معاونت امور پستی سازمان (رئیس کمیته)

۲- رئیس امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری استخدامی کشور.

۳- مدیرکل اداره کل حراست

۴- مدیرکل دفتر حقوقی

۵- مدیرکل دفتر مدیریت عملکرد

۶- مدیرکل منطقه سازمان و یا مدیرکل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان مرتبط با موضوع.

۷- رئیس کانون کشوری انجمن های کارفرمایی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی. (دبیر)

تبصره: حسب مورد و با تشخیص دبیر کمیته، دارنده پروانه و نماینده دستگاه خدمت دهنده نیز در جلسه حضور می یابند.

دستورالعمل (P-۵۲)

وظایف:

- بررسی مدارک واصله از مناطق و یا ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استانها در خصوص موارد نقض تعهدات دارندگان پروانه.
- تعیین تکلیف و میزان جرایم متعلقه بر اساس اسناد و مدارک واصله، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت دهنده.
- تصمیم گیری در خصوص احکام جرایم با مبالغ بیش از مبلغ ۲۵۰ میلیون ریال در خصوص ردیف های ۱ و ۳ و بیش از مبلغ ۱۰۰ میلیون ریال در خصوص ردیف ۲ جدول شماره ۱ جریمه نقض تعهدات اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر.
- تصمیم گیری در خصوص تمدید پروانه دفاتر دارای موارد نقض تعهدات بیش از ۵ مورد منجر به صدور حکم در سال.
- ثبت احکام صادره و تصمیمات اتخاذ شده در خصوص موارد نقض تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر.

۱-۲-۱- اعضا و وظایف کمیته استانی:

ترکیب اعضا کمیته و وظایف آن بشرح ذیل تعیین می شود:

اعضا:

- ۱- مدیرکل منطقه سازمان (رئیس کمیته)
 - ۲- مدیرکل سازمان اداری و استخدامی کشور در استان.
 - ۳- رئیس منتخب انجمنهای کارفرمایی دفاتر در استانها.
- تبصره: در استانهایی که سازمان فاقد اداره کل می باشد مدیرکل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان عضو و رئیس کمیته می باشد.

وظایف:

- بررسی گزارشات و مدارک واصله از سوی ناظرین در خصوص موارد نقض تعهدات دارندگان پروانه.
- تعیین تکلیف و میزان جرایم متعلقه بر اساس اسناد و مدارک واصله، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت دهنده.
- تصمیم گیری در خصوص احکام جرایم با مبالغ تا سقف ۲۵۰ میلیون ریال در خصوص ردیف های ۱ و ۳ و تا سقف ۱۰۰ میلیون ریال در خصوص ردیف ۲ جدول شماره ۱ جریمه نقض تعهدات اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر.
- ثبت احکام صادره و تصمیمات اتخاذ شده در خصوص موارد نقض تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر.

ماده ۲-درجه بندی موارد نقض تعهدات:

با توجه به اثرات و تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین ومقررات و دستورالعمل های صادره موارد نقض تعهدات به پنج درجه به شرح زیر درجه بندی می شود:

جدول گروه ها و انواع نقض تعهدات و میزان و نوع جریمه

میزان و نوع جریمه	نوع نقض تعهد (نقض تعهدات)	درجه اهمیت
سقف جریمه نقدی جدول شماره (۱) اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر و ۵۰ نمره منفی به ازای هر نقض تعهد		یک
تا ۷۵٪ جریمه نقدی جدول شماره (۱) اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر و ۴۰ نمره منفی به ازای هر نقض تعهد		دو
تا ۵۰٪ جریمه نقدی جدول شماره (۱) اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر ۳۰ نمره منفی به ازای هر نقض تعهد		سه
تا ۲۵٪ جریمه نقدی جدول شماره (۱) اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر و ۲۰ نمره منفی به ازای هر نقض تعهد		چهار
تذکر، اخطار و ۱۰ نمره منفی		پنج

در صورت استمرار نقض تعهدات و صدور احکام جریمه برای دارنده پروانه موضوع در کمیته کشوری مطرح و احکام لغو و یا تعلیق و یا عدم تمدید پروانه صادر خواهد شد.

ماده ۳: گروه های نقض تعهدات

گروه اول: نقض تعهدات دارنده پروانه مرتبط با عدم رعایت اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر و آیین نامه ها و دستورالعمل های صادره از سوی سازمان.

گروه دوم: نقض تعهدات دارنده پروانه در خصوص مفاد قراردادها و تفاهم نامه های منعقد و دستورالعمل های صادره از سوی دستگاه های خدمت دهنده.

گروه سوم: نقض تعهدات بر اساس قوانین و مقررات موضوعه کشور و مرتبط با فعالیت ها و خدمات دفاتر.

دستورالعمل (۵۲-P)

ماده ۴: اعمال مقررات:

الف- رسیدگی به نقض تعهدات گروه اول

- ۱- در صورتی که نقض تعهدات انجام شده از سوی دارنده پروانه، در چارچوب مفاد اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر و آیین نامه ها و دستورالعمل های صادره از سوی سازمان باشد، مراتب از سوی کمیته های ماده (۱) فصل دوم مورد بررسی و در صورت صدور احکام، اعمال مقررات و اخذ جرایم توسط سازمان اجرا خواهد شد.
- ۲- با توجه به تفاوت نوع و اثرات ناشی از نقض تعهدات به ازای هر حکم صادره از سوی کمیته های ماده (۱) فصل دوم و یا سایر مراجع ذیصلاح (درخصوص نقض تعهدات مربوط به گروه های دوم و سوم)، امتیازات منفی تعیین شده در "جدول گروه ها و انواع نقض تعهدات و میزان و نوع جریمه"، به دارنده پروانه اختصاص می یابد.
- ۳- جرایم تعیین شده از سوی کمیته های ماده (۱) فصل دوم، میبایست حداکثر ظرف مدت یک ماه پرداخت شود. این مهلت با تشخیص رئیس کمیته حداکثر تا دو نوبت و هر نوبت به مدت یکماه قابل تمدید می باشد.
- ۴- در صورت عدم پرداخت در مهلت های تعیین شده، برای دارنده پروانه اخطار تعلیق خدمات صادر خواهد شد و در صورت عدم پرداخت جرایم در مهلت های تعیین شده در ردیف ۴-۱ و پس از حداکثر یک ماه از صدور اخطار تعلیق خدمات دفتر به مدت ۳ ماه تعلیق خواهد شد.
- ۵- در صورت عدم پرداخت جرایم پس از اتمام زمان تعلیق خدمات تعیین شده در ردیف ۴-۲ تا زمان پرداخت جرایم، خدمات دفتر تعلیق خواهد ماند.
- ۶- در صورتیکه به علت عدم پرداخت جرایم، خدمات دفتر به حالت تعلیق باشد و این تعلیق تا زمان مهلت پروانه ادامه یابد، پروانه دفتر لغو و تمدید نخواهد شد و سازمان جهت اخذ جرایم از طریق مراجع قانونی، اقدام خواهد نمود.
- ۷- هر نوبت فرصت داده شده به دارنده پروانه برای پرداخت جرایم ۱۰ امتیاز منفی و به ازای هر ماه تعلیق خدمات ۲۰ امتیاز منفی به دارنده پروانه تعلق خواهد گرفت.
- ۸- در صورتیکه جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یکسال بیش از ۲۵۰ امتیاز شود و در طول دوره اعتبار پروانه (۵ سال) از ۷۵۰ امتیاز منفی بیشتر شود، امتیاز پروانه از دارنده آن سلب و پروانه دفتر لغو خواهد شد.
- ۹- با هدف ترغیب دفاتر به رعایت قوانین و مقررات، در صورتیکه دارنده پروانه طی شش ماه نمره منفی دریافت نکند ۲۵٪ امتیازات منفی دارنده پروانه حذف خواهد شد و در صورت عدم اخذ نمره منفی در یکسال آخر مهلت پروانه، ۷۵٪ نمرات منفی اخذ شده در طول دوره قبل حذف خواهد شد.
- ۱۰- دفاتری که در نظر سنجی های انجام شده از مشتریان، امتیاز بیش از ۸۵٪ رضایتمندی مشتریان را اخذ نمایند، ۵۰٪ نمرات منفی اخذ شده در سال مورد ارزیابی آنان حذف خواهد شد.
- ۱۱- در صورتیکه در سه دوره متوالی این سطح از رضایتمندی (۸۵٪) را کسب نماید، ۵۰٪ امتیازات منفی اختصاص داده شده به دفتر در طول دوره اعتبار پروانه حذف خواهد شد.
- ۱۲- تمدید پروانه دفاتر منوط به تسویه حساب جرایم صادره از سوی کمیته های ماده (۱) فصل دوم می باشد.
- ۱۳- دفاتری که در ارزیابی سالانه که در انتهای هر سال انجام میشود، امتیاز منفی دریافت نکرده اند، در ارزیابی و رتبه بندی آنان امتیاز مثبت بر اساس ضوابط تعیین شده در دستورالعمل رتبه بندی دفاتر به آن دارنده پروانه اختصاص خواهد یافت و این امتیازات در واگذاری خدمات جدید تاثیر مثبت خواهد داشت.

دستورالعمل (P-۵۲)

ب- رسیدگی به نقض تعهدات گروه دوم

- ۱- گزارش های واصله در خصوص نقض تعهدات انجام شده مرتبط با قراردادهای و تفاهم نامه های منعقد شده در دستگاه های خدمات دهنده ، توسط ادارات کل مورد بررسی قرار می گیرد.
- ۲- در صورت احراز نقض تعهدات دارنده پروانه بر اساس مفاد قرارداد منعقد شده، موضوع در کمیته رسیدگی و اعمال مقررات مطرح و مطابق مواد (۲) و (۴) این دستورالعمل، اعمال مقررات خواهد شد.
- ۳- چنانچه نقض تعهدات از سوی دستگاه خدمات دهنده باشد، مطابق ضوابط تعیین شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، اقدام می شود.

ج: رسیدگی به نقض تعهدات گروه سوم

- ۱- در خصوص نقض تعهدات دارنده پروانه مرتبط با این گروه، قوانین و مقررات جاری کشور و احکام صادره از سوی مراجع ذیصلاح حاکم خواهد بود.
- ۲- موضوع نقض تعهد انجام شده و احکام صادره که به سازمان گزارش می شود در کمیته رسیدگی و اعمال مقررات کشوری و یا حسب مورد استانی مطرح و بر اساس آرای صادره از سوی مراجع ذیصلاح و مطابق مواد (۲) و (۴) این دستورالعمل و متناسب با نقض تعهد انجام شده و احکام صادره، توسط سازمان اعمال مقررات خواهد شد.

ماده ۵: توقف رسیدگی به نقض تعهدات

- در صورت فوت و یا صدور حکم ورشکستگی دارنده پروانه از سوی مراجع ذیصلاح، سازمان میتواند رسیدگی به موارد نقض تعهد دارنده پروانه را متوقف نماید.
- تبصره:** وقوع هر یک از حالات فوق مانع از رسیدگی در مراجع قضائی و جبران خسارت وارده نخواهد شد.

ماده ۶: جبران خسارات

در مواردی که نقض تعهد واقع شده منجر به خسارت به شاکی اعم از مشتری یا دستگاه خدمات دهنده شود، دارنده پروانه ملزم به اخذ رضایت شاکی نیز می باشد. در صورت عدم جلب رضایت شاکی و ارائه مستندات به ادارات کل در مدت حداکثر یک ماه موضوع در کمیته مطرح و در خصوص نحوه تعلیق خدمات دارنده پروانه، تصمیم گیری خواهد شد.

ماده ۷- تعلیق فعالیت :

چنانچه دارنده پروانه هر یک از تعهدات مندرج در پروانه را ایفاء نکند و یا بر اساس ضوابط تعیین شده در این دستورالعمل مرتکب نقض تعهدات شود، سازمان مهلتی را در راستای رفع نقض تعهدات به دارنده پروانه اعطاء می کند. در صورت انقضا مهلت ، چنانچه دارنده پروانه در راستای رفع نقض تعهدات اقدام نکند و یا اقدامات صورت گرفته موثر واقع نشود، سازمان می تواند متناسب با میزان و درجه اهمیت نقض تعهدات، پروانه فعالیت را در هر نوبت به مدت حداکثر تا شش ماه تعلیق مطابق شرایط و ضوابط تعیین شده در این دستورالعمل اعمال مقررات نماید.

دستورالعمل (P-۵۲)

ماده ۸- شرایط لغو پروانه :

سازمان در موارد زیر می تواند پروانه را لغو نماید.

- ۸-۱- انحلال شخص حقوقی دارنده پروانه برابر قوانین و مقررات و یا فوت شخص حقیقی.
- ۸-۲- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.
- ۸-۳- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت نموده و مورد موافقت سازمان قرار گیرد.
- ۸-۴- کاهش درجه دفتر در ۳ سال متوالی.
- ۸-۵- انتقال و امتیاز پروانه بدون رعایت مفاد ماده ۱۲ آیین نامه (P-۵۱)
- ۸-۶- تعلیق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یک سال (در زمان تعلیق ارائه خدمات از سوی دفتر متوقف خواهد شد).

ماده ۹: محرمانگی

کلیه مراحل رسیدگی به نقض تعهدات دارنده پروانه و مدارک و مستندات در مراحل رسیدگی قبل از صدور حکم، محرمانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی کننده ممنوع می باشد

دستورالعمل (P-۵۲)

۶- تغییرات :

هر گونه تغییر در این روش اجرایی بنا به پیشنهاد مکتوب معاونت امور پستی قابل اجرا می باشد .

۷- توزیع :

این روش اجرایی مطابق فهرست توزیع مستندات (F-۰۰۶) توزیع می گردد.

۸- سوابق :

کلیه سوابق مربوط به این روش مطابق روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت به شماره (P - ۰۱) نگهداری می شود .

۹- مدارک ذیربط :

- روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت (P - ۰۱) .
- روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت (P - ۰۲) .
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبود مستمر (P - ۰۵) .
- روش اجرایی کمیته راهبری (P - ۹۸) .
- خط مشی کیفیت (F-۰۹۰)
- دستورالعمل نظارت و کنترل دفاتر پیشخوان (W - ۰۰۵۲)
- دستورالعمل ارزیابی و رتبه بندی دفاتر پیشخوان (W - ۰۰۵۳)
- دستورالعمل نرخ تعرفه گذاری (W - ۰۰۵۴)
- فرم درخواست صدور، انتقال پروانه و تغییر نشانی دفتر پیشخوان خدمات دولت (تغییر نشانی) (F-۵۰۱) .
- فرم درخواست تمدید پروانه دفتر پیشخوان خدمات دولت (F-۵۰۲) .
- فرم توزیع مستندات (F - ۰۰۶) .
- فرم اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (F-۰۱۹) .