



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

تعاریف

- 1- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛
- 2- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی؛
- 3- اداره کل: ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان‌ها؛
- 4- منطقه: ادارات کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق نه‌گانه سازمان؛
- 5- دفتر: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی؛
- 6- تصویب‌نامه: تصویب‌نامه شماره 6611/ت/55229 هـ مورخ 1397/01/28 مصوب هیئت وزیران؛
- 7- بخشنامه: بخشنامه شماره 122105 مورخ 1397/03/13 سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- 8- اصول حاکم: اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت موضوع مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15 کمیسیون؛
- 9- کارگروه: کارگروه استانی موضوع تبصره (1) ماده (3) تصویب‌نامه؛
- 10- دبیرخانه: دبیرخانه کارگروه مستقر در ادارات کل موضوع تبصره ردیف (الف) بخشنامه؛
- 11- تقاضا: درخواست‌های صدور، تمدید، انتقال امتیاز، تغییر مکان، تبدیل و لغو پروانه؛
- 12- دستگاه خدمات‌دهنده: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده 29 قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و بخش خصوصی؛
- 13- مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که از خدمات دفتر استفاده می‌کند؛
- 14- سامانه: سامانه موضوع ماده (4) تصویب‌نامه به شماره 6611/ت/55229 هـ مورخ 1397/01/28 هیئت محترم وزیران
- 15- کمیته: کمیته‌های کشوری و استانی نظارت به ایفای تعهدات دارنده پروانه و اعمال مقررات؛
- 16- آیین‌نامه مدیریت دفاتر: آیین‌نامه بررسی تقاضاها و صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی؛
- 17- ناظرین: نمایندگان معرفی شده از سوی سازمان و سایر مراجع نظارتی پیش‌بینی شده در قوانین و مقررات جاری کشور؛
- 18- 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، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان و دستگاه‌های خدمت‌دهنده، از طریق مراجعات حضوری یا بررسی‌های الکترونیکی؛
- 19- تعلیق: قطع دسترسی‌های دفتر به خدمات که بر اساس نوع تخلف از ایفای تعهد و تصمیمات متخذه از سوی مراجع تعیین شده در قوانین مربوط انجام می‌شود؛ تعلیق می‌تواند شامل تعدادی از خدمات یا تمامی آن‌ها باشد؛
- 20- تذکر: تذکر کتبی منطقه درخصوص تخلف از ایفای تعهدات به دارنده پروانه؛
- 21- اخطار: اخطار کتبی منطقه در صورت تخلف از توجه به تذکر یا تکرار موارد تخلف از ایفای تعهد؛
- 22- آیین‌نامه: آیین‌نامه شماره 176477/ت/37292 ک مورخ 1389/08/08 مصوب با عنوان چگونگی تشکیل، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی عملکرد انجمن‌های کارفرمایی و کانون‌های مربوط (موضوع تبصره 5 ماده 131 قانون کار جمهوری اسلامی ایران مصوب 1369)؛
- 23- کانون سراسری: کانون انجمن‌های صنفی کارفرمایی موضوع تبصره (2) ماده (3) 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 تجمع استان‌های دارای حرفه یا صنعت مذکور، فقط یک کانون سراسری تشکیل دهند؛



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

- 24- کانون استانی: کانون انجمن‌های صنفی کارفرمایی موضوع ماده (5) 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؛
- 25- انجمن: انجمن صنفی کارفرمایی موضوع ماده (2) 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.



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل اول

شرایط متقاضیان اخذ پروانه اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی

(اصلاحیه در حال تنظیم بوده و متعاقباً ابلاغ خواهد شد)



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل دوم

وظایف و تعهدات دارنده پروانه

(اصلاحیه در حال تنظیم بوده و متعاقباً ابلاغ خواهد شد)



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل سوم

ضوابط اخذ پروانه، تمدید، انتقال، تعلیق، لغو پروانه و تغییر مکان دفتر
(اصلاحیه در حال تنظیم بوده و متعاقباً ابلاغ خواهد شد)



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل چهارم

شرایط و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات دفاتر

- 1-4- این دستورالعمل روش رسیدگی به موارد تخلف از ایفای تعهدات دارنده پروانه دفتر و اعمال مقررات متناسب با نوع و سطح تخلف از ایفای تعهدات را مشخص می‌کند؛
- 2-4- با توجه به تنوع خدمات قابل ارائه در دفاتر، وظایف ناظرین سازمان، موضوعات، شرح وظایف و مسئولیت‌ها حسب مورد توسط سازمان تعیین و به ناظرین ابلاغ می‌شود؛
- 3-4- نظارت تخصصی بر خدمات واگذار شده به دفاتر بر عهده دستگاه خدمت‌دهنده است؛
- 4-4- دارندگان پروانه دفاتر مکلفند کلیه شرایط، ضوابط و تعهدات مندرج در اصول حاکم، مصوبات کمیسیون و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط و همچنین متن قرارداد و تفاهم‌نامه‌های منعقد با دستگاه‌های خدمات‌دهنده را رعایت و اجرا نمایند؛
- 5-4- 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 4-6 و 9-4 تشکیل و درخصوص نوع و میزان جریمه در چارچوب جدول شماره 4-1 و با رأی اکثریت اعضا تصمیم‌گیری و به مراجع قانونی مربوط پیشنهاد می‌کنند؛
- 6-4- کمیته کشوری با حضور رییس و اعضا زیر تشکیل خواهد شد؛ اعضا باید شخصاً در جلسات شرکت کنند:
 - 1-6-4- معاون امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات سازمان (رییس کمیته)؛
 - 2-6-4- مدیرکل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت سازمان؛
 - 3-6-4- مدیرکل دفتر هماهنگی امور استان‌های وزارت؛
 - 4-6-4- مدیرکل دفتر حقوقی و بازرسی سازمان؛
 - 5-6-4- رییس کانون سراسری؛
- 7-4- رییس کمیته می‌تواند حسب مورد اشخاص زیر را بدون حق رأی برای ارائه توضیحات و مدارک لازم به جلسه کمیته دعوت کند:
 - 1-7-4- مدیرکل منطقه؛
 - 2-7-4- نماینده کارگروه؛
 - 3-7-4- دارنده پروانه؛
 - 4-7-4- نماینده دستگاه خدمت‌دهنده مرتبط با دستور کار جلسه؛
 - 5-7-4- ناظر مرتبط با دستور کار جلسه؛
 - 6-7-4- رییس کانون استانی و در صورت عدم تشکیل کانون استانی، رییس انجمن استانی؛
 - 8-4- وظایف کمیته کشوری:
- 1-8-4- بررسی مدارک واصله از کمیته‌های استانی درخصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات دارندگان پروانه؛
- 2-8-4- بررسی تصمیم‌ها و پیشنهادهای ارائه شده توسط کمیته‌های استانی در خصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات 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 4-1 و ارسال پیشنهاد به مراجع قانونی مربوط؛



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

- 4-8-3- تصمیم‌گیری در خصوص تمدید پروانه دفاتر دارای بیش از سه (3) بار سابقه جریمه در سال؛
- 4-8-4- ثبت تصمیمات اتخاذ شده در خصوص موارد تخلف از ایفای تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر؛
- 4-8-5- رسیدگی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراضات مرتبط با پیشنهادات کمیته‌های استانی؛
- 4-8-6- تعیین دبیر و محل دبیرخانه جلسات؛
- 4-9-9- کمیته استانی با حضور رییس و اعضا زیر تشکیل خواهد شد؛ اعضا باید شخصاً در جلسات شرکت کنند؛
- 4-9-1- مدیرکل منطقه سازمان (رییس کمیته)؛
- 4-9-2- رییس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مربوط؛
- 4-9-3- رییس کانون استانی یا رییس انجمن استانی (در صورت عدم تشکیل کانون استانی).
- 4-10-10- رییس کمیته می‌تواند حسب مورد اشخاص زیر را بدون حق رأی برای ارائه توضیحات و مدارک لازم به جلسه کمیته دعوت کند:
 - 4-10-1- مدیرکل ارتباطات و فناوری استان؛
 - 4-10-2- کارشناس حقوقی منطقه؛
 - 4-10-3- دارنده پروانه مرتبط با دستورکار جلسه؛
 - 4-10-4- نماینده دستگاه خدمت‌دهنده؛
 - 4-10-5- ناظر مرتبط با دستورکار جلسه.
- 4-11-11- وظایف کمیته استانی به شرح زیر است:
 - 4-11-1- بررسی گزارشات و مدارک واصله از سوی ناظرین در خصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات دارندگان پروانه؛
 - 4-11-2- بررسی شکایات دریافتی، بر اساس اسناد و مدارک واصله، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت‌دهنده و یا شاکی و ارائه پیشنهاد به کمیته کشوری متناسب با موارد تخلف از ایفای تعهدات پیش‌بینی شده در جدول شماره 4-1؛
 - 4-11-3- ارسال مدارک مربوط به مواردی که موضوع تخلف از ایفای تعهدات در جدول شماره 4-1 پیش‌بینی نشده باشد به کمیته کشوری؛
 - 4-11-4- ثبت تصمیمات اتخاذ شده و نحوه اعمال مقررات در خصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات دارندگان پروانه در سامانه؛
 - 4-12- جلسات کمیته کشوری در محل ستاد سازمان و جلسات کمیته‌های استانی در محل ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان مربوط برگزار می‌شود؛
 - 4-13- جلسات کمیته کشوری با حضور حداقل سه عضو از پنج عضو و جلسات کمیته استانی با حضور هر سه عضو رسمیت می‌یابد؛
 - 4-14- 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؛
 - 4-15- موارد تخلف از ایفای تعهدات و میزان جریمه‌های هر کدام به شرح جدول شماره 4-1 است:



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

جدول شماره 4-1- انواع تخلف از ایفای تعهدات و جریمه‌ها

ردیف	نوع تخلف از ایفای تعهد	میزان جریمه	میزان جریمه تکرار	میزان جریمه تکرار مجدد
1	اخذ وجوه مازاد بر هزینه خدمات ابلاغی از سوی سازمان	پرداخت 3 برابر مبلغ اضافه دریافتی به عنوان جریمه تا سقف مبلغ جریمه ردیف 2 جدول پیوست اصول حاکم + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی + 6 ماه تعلیق همان خدمت + 75 امتیاز منفی	پرداخت سقف جریمه تعیین شده در ردیف 2 جدول پیوست اصول حاکم + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی + 6 ماه تعلیق همان خدمت + 75 امتیاز منفی	لغو پروانه
2	عدم حفظ و حراست و افشاء اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات‌دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت است.	پرداخت سقف جریمه تعیین شده در ردیف 1 جدول پیوست اصول حاکم + 100 امتیاز منفی	پرداخت سقف جریمه تعیین شده در ردیف 1 جدول پیوست اصول حاکم + 6 ماه تعلیق 50% خدمات با تشخیص کمیته کشوری + 150 امتیاز منفی	لغو پروانه
3	جعل یا مخدوش کردن پروانه، اسناد و مدارک تامین‌کنندگان خدمات یا مخدوش کردن آن‌ها	مشابه ردیف 2 این جدول	مشابه ردیف 2 این جدول	لغو پروانه
4	عدم احراز هویت خدمات‌گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات، دستور العمل‌ها و آیین‌نامه‌های مرتبط	مشابه ردیف 2 این جدول	مشابه ردیف 2 این جدول	لغو پروانه
5	واریز وجوه دریافتی از خدمات‌گیرندگان، به حساب(های) غیر از حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات‌دهنده به هر دلیل	پرداخت 3 برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر بعنوان جریمه تا سقف مبلغ جریمه ردیف 1 جدول پیوست اصول حاکم + واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه + 150 امتیاز منفی	لغو پروانه	-
6	تغییر مکان دفتر بدون موافقت منطقه	لغو پروانه	-	-
7	واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	لغو پروانه	-	-
8	ارایه خدمات در مکانی غیر از مکان تعیین شده در پروانه بدون موافقت منطقه	لغو پروانه	-	-
9	عدم اقدام به تمدید پروانه در مهلت مقرر	لغو پروانه	-	-
10	تغییر و کاهش مساحت دفتر بدون موافقت منطقه	20% مبلغ جریمه تعیین شده در ردیف 1 جدول پیوست اصول حاکم + 50 امتیاز منفی	30% مبلغ جریمه تعیین شده در ردیف 1 جدول پیوست اصول حاکم + 100 امتیاز منفی	لغو پروانه
11	غیبت بیش از یک روز دارنده پروانه	تذکر کتبی + 25 امتیاز منفی	اخطار کتبی + 50 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
12	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان	تذکر کتبی + 50 امتیاز منفی	اخطار کتبی + 75 امتیاز منفی	تعلیق خدمات



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

ردیف	نوع تخلف از ایفای تعهد	میزان جریمه	میزان جریمه تکرار	میزان جریمه تکرار مجدد
13	عدم همکاری با بازرسان و ناظران دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	تعلیق 50% خدمات با تشخیص کمیته کشوری به مدت 3 ماه + 25 امتیاز منفی	تعلیق کلیه خدمات به مدت 3 ماه با تشخیص کمیته کشوری + 50 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
14	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	تذکر کتبی + 75 امتیاز منفی	اخطار کتبی + 150 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
15	به کارگیری کارکنان فاقد گواهینامه آموزشی معتبر مرتبط با فعالیت‌های دفاتر	تذکر + 30 امتیاز منفی	اخطار + 50 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
16	اختصاص حداقل کمتر از 40% فضای دفتر به خدمات گیرنده	اخطار + 50 امتیاز منفی	اخطار + 100 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
17	عدم نصب تابلوی سر درب دفتر مطابق با دستورالعمل مربوط	اخطار + 50 امتیاز منفی	اخطار + 75 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
18	عدم رعایت مقررات طرح تکریم ارباب رجوع	اخطار + 50 امتیاز منفی	اخطار + 100 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
19	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی و نیمکت مراجعین، کیسول اطفای حریق، دزدگیر یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نمابر، خطوط ارتباطی و تمام وسایل حرارتی و برودتی)	اخطار + 50 امتیاز منفی	اخطار + 100 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
20	عدم وجود امکانات لازم برای ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان	تذکر + 10 امتیاز منفی	اخطار + 30 امتیاز منفی	تعلیق خدمات
21	عدم رعایت مفاد آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده	تذکر + 30 امتیاز منفی	اخطار + 50 امتیاز منفی	تعلیق خدمات مرتبط با دستگاه
22	تخلف از ایفای تعهدات دستورالعمل صدور، تمدید، انتقال امتیاز، تغییر نشانی و لغو پروانه	تذکر + 25 امتیاز منفی	اخطار + 50 امتیاز منفی	لغو پروانه
23	عدم نگهداری دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و فهرست ترفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر مراجع ذیصلاح	تذکر + 10 امتیاز منفی	اخطار + 30 امتیاز منفی	تعلیق خدمات

- 4-15-1- در خصوص تخلفات خارج از جدول شماره 4-1 بر اساس قوانین و مقررات جاری کشور اقدام خواهد شد؛
- 4-15-2- اعمال مقررات موضوع این دستورالعمل مانع پیگیری مشتریان، دستگاه‌های خدمت‌دهنده و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی خسارت دیده از تخلف دارنده پروانه، از سایر مراجع ذیصلاح نیست؛
- 4-15-3- در صورت تخلف از ایفای تعهدات موضوع اصول حاکم، مصوبات کمیسیون و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمان، مراتب توسط کمیته‌های موضوع بندهای 4-6 و 4-9 بررسی و در چارچوب مفاد این دستورالعمل اعمال مقررات خواهد شد؛
- 4-15-4- مهلت پرداخت جریمه نقدی، حداکثر تا دو ماه از تاریخ ابلاغ است؛



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

- 4-15-5- در صورتی که در زمان تعلیق، اعتبار پروانه خاتمه یابد مشروط به ارایه درخواست تمدید در موعد مقرر و رفع موارد تخلف از ایفای تعهد، سازمان پس از پایان تعلیق، در چارچوب مقررات برای تمدید اقدام خواهد کرد؛
- 4-15-6- در صورتی که جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یک سال بیش از 200 امتیاز شود یا در طول دوره اعتبار پروانه (5 سال) از 500 امتیاز منفی بیشتر شود، پروانه دفتر لغو خواهد شد؛
- 4-15-7- موارد تخلف از ایفای تعهدات موضوع قراردادها و تفاهم‌نامه منعقد شده بین دارنده پروانه با دستگاه‌های خدمت‌دهنده، توسط مناطق بررسی و در صورت احراز تخلف، موضوع در کمیته استانی مطرح و مطابق جدول شماره 4-1 این دستورالعمل، اعمال مقررات خواهد شد؛
- 4-15-8- چنانچه تخلف از ایفای تعهدات، به دلیل اقدام یا عدم اقدام از سوی دستگاه خدمات‌دهنده باشد، مطابق ضوابط تعیین شده توسط سازمان اداری و استخدامی کشور، اقدام می‌شود؛
- 4-15-9- 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 4-15-10 تا 4-15-14 محروم خواهد شد؛
- 4-15-10- در صورتی که دارنده پروانه حداقل شش ماه متوالی امتیاز منفی دریافت نکرده باشد، (25%) امتیازات منفی وی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- 4-15-11- در صورتی که دارنده پروانه در سال آخر اعتبار پروانه، امتیاز منفی نداشته باشد، (50%) امتیازات منفی اخذ شده مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛
- 4-15-12- دفاتری که در نظرسنجی‌های الکترونیکی میزان رضایت مشتریان از خدمات دریافتی، امتیاز بیش از (80%) رضایت‌مندی را اخذ نمایند، (50%) امتیاز منفی سال مورد ارزیابی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛
- 4-15-13- در صورتی که در سه دوره متوالی رضایت‌مندی (80%) کسب شده باشد، (50%) امتیازات منفی اختصاص داده شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛
- 4-15-14- دفاتری که در ارزیابی سالانه امتیاز منفی دریافت نکرده باشند، در واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند داشت؛
- 4-15-15- 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 منطقه ذیربط، اقدام کند؛
- 4-15-16- در صورتی که گزارش ارایه شده از سوی دارنده پروانه توسط کمیته استانی پذیرفته نشود، دارنده پروانه موظف است ظرف مدت 10 روز کاری نسبت به اصلاح موارد اقدام کند؛
- 4-15-17- 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؛
- 4-15-18- 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.



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل پنجم

نظارت و ارزیابی عملکرد و ضوابط رتبه‌بندی دفاتر

- 1-5- هدف از تدوین این دستورالعمل، تعیین معیارهای ارزیابی دفاتر و رتبه‌بندی آنها و شیوه انجام ارزیابی و امتیازدهی به آنها است؛
- 2-5- ارزیابی دفاتر بر اساس جدول شماره 5-1 انجام می‌شود؛
- 3-5- ارزیابی متقاضیان دریافت پروانه بر اساس ردیف‌های 1 تا 3 جدول شماره 5-1 انجام می‌شود؛
- 4-5- در صورت تغییر وضعیت دفتر در خصوص هر یک از معیارهای ارزیابی موضوع جدول شماره 5-1، پس از اعمال تغییرات در سامانه توسط دارنده پروانه و تایید آنها توسط ادارات کل، امتیازات جدید، در ارزیابی دوره‌ای بعدی لحاظ خواهد شد؛
- 5-5- دفاتر بر اساس برنامه تعیین شده از سوی سازمان، مورد بازدید قرار خواهند گرفت و نتایج حاصله از این بازدیدها توسط ناظرین در سامانه مدیریت دفاتر ثبت می‌شود؛
- 6-5- امتیازات ارزیابی دفاتر در دوره‌های شش ماهه بر اساس جدول شماره 5-1 محاسبه و رتبه دفتر بر اساس معیارهای جدول شماره 5-2 تعیین می‌شود؛
- 7-5- دفاتر پیشخوان روستایی تا سه سال از ابلاغ این دستورالعمل از شمول ضوابط تعیین رتبه موضوع جدول شماره 5-2 مستثنی بوده و پس از مدت مذکور، ضوابط مربوط تدوین و ابلاغ خواهد شد؛
- 8-5- 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 30 درصد خدمات مذکور، دفاتر رتبه دو حداکثر 70 درصد خدمات یاد شده و دفاتر رتبه یک همه خدمات را می‌توانند ارائه کنند؛
- 9-5- چنانچه دفاتر موجود در یک شهر واجد شرایط تعیین شده برای دفاتر رتبه یک نباشند با پیشنهاد اداره کل، موضوع در کمیته کشوری طرح و تصمیم‌گیری می‌شود.



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

جدول شماره 5-1- معیارهای ارزیابی دفاتر

ردیف	معیار ارزیابی	سنجه	حد مطلوب	امتیاز	سقف امتیاز
1	فضای دفتر	به ازای هر 10 متر مازاد بر 50 متر	120 متر	10	70
2	مکان استقرار دفتر	همکف		150	150
		در طبقات دارای آسانسور و یا پله برقی		50	
3	نوع شخصیت دارنده پروانه	حقوقی		75	75
4	تعداد پرسنل	به ازای هر فرد شاغل موجود در فهرست بیمه	20 نفر	10	200
		به ازای هر فرد موضوع ماده 13 قانون جامع حمایت از حقوق معلولان	3 نفر	20	60
5	سابقه فعالیت دارنده پروانه	به ازای هر سال فعالیت دارنده پروانه از سازمان پروانه پیشخوان	10 سال	15	150
6	میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات بر اساس نتایج نظر سنجی (درصد)	51 تا 70		50	-
		از 71 تا 80		100	
		81 تا 90		170	
		91 تا 100		250	
7	امتیاز کانون/انجمن صنفی استانی به دفتر	-	-	-	45
8	امتیاز منفی موضوع جدول شماره 4-1	-	-	-	-

جدول شماره 5-2 - معیار تعیین رتبه دفاتر

ردیف	سطح جغرافیای	امتیاز	رتبه دفتر
1	کلان شهرها	650 الی 1000	یک
		300 الی 649	دو
		زیر 300	سه
2	مراکز سایر استان‌ها به استثنای کلان شهرها	500 الی 1000	یک
		250 الی 499	دو
		زیر 250	سه
3	شهرهای با بیش از 50.000 نفر جمعیت به استثنای مراکز استان‌ها و کلان شهرها	400 الی 1000	یک
		200 الی 399	دو
		زیر 200	سه
4	شهرهای زیر 50.000 نفر جمعیت	300 الی 1000	یک
		150 الی 299	دو
		زیر 150	سه



مجموعه دستورالعمل‌های

دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی

(موضوع ماده 6 مصوبه شماره 3 جلسه 261 مورخ 1396/05/15)

ویرایش شماره ۱

فصل ششم

نحوه بهره برداری از ظرفیت‌ها و پتانسیل‌های موجود در انجمن‌های کارفرمایی استانی
(موضوع ماده 131 قانون کار جمهوری اسلامی ایران) در امور اجرایی و نظارتی مرتبط با دفاتر

- 1-6- تفویض همه یا بخشی از وظایف دبیرخانه کارگروه با تشخیص ادارات کل به قانون استانی و در صورت عدم وجود قانون استانی به انجمن استانی، بلامانع است؛
- 2-6- در صورت اعلام آمادگی قانون استانی (در صورت عدم وجود قانون استانی، انجمن استانی) برای انجام امور اجرایی دفاتر بدون دریافت حق الزحمه، واگذاری همه یا بخشی از امور مذکور به آن با تشخیص مناطق بلامانع است؛
- 3-6- در صورت نیاز به هماهنگی در سطح کشور و موضوعات مرتبط با بیش از یک استان، سازمان از ظرفیت قانون سراسری استفاده می‌کند؛
- 4-6- در خصوص وظایف محوله به قانون استانی/ انجمن استانی، تنظیم صورتجلسه با درج وظایف محول شده به شکل و شرایط و ضوابط انجام فعالیت‌ها الزامی است؛
- 5-6- در استان‌های دارای قانون/انجمن استانی، رییس قانون/انجمن استانی عضو کمیته خواهد بود؛
- 6-6- منطقه و اداره کل باید به صورت فصلی و سالانه بر اساس معیارهای ابلاغی سازمان، نسبت به ارزیابی عملکرد قانون سراسری/ استانی و انجمن‌های استانی که وظایف دبیرخانه یا امور اجرایی به آن‌ها محول شده، اقدام و نتیجه را منتشر کنند.