



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دیرکتوری کمیسیون تنظیم میراث 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) رosta

### فصل دوم

#### وظایف و تعهدات دارنده پروانه

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

