



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

پیوست شماره ۲ مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹

أصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی

و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روسایی

### فصل سوم

#### ضوابط صدور پروانه، تجدید، انتقال امتیاز، تعليق، لغو پروانه و تغییر مکان و نشانی دفتر

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

۱-۳-۱- حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر پیشخوان خدمات دولت ۵۰ متر مربع است؛

تبصره: دفتر 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) روسایی توسط سایر سازمان‌ها، نهادها و ... ایجاد شده‌اند، در زمان تبدیل به دفاتر موضوع اصول حاکم مذکور، برای یک دوره پنج ساله از الزام حداقل فضای موضوع این بند مستثنی خواهد بود.

۱-۳-۲- حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روسایی ۲۰ متر مربع است.

تبصره: در صورت تغییر تقسیمات کشور و تبدیل روستا به شهر، دفتر خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روسایی زیر ۵۰ متر در زمان تبدیل به پیشخوان، صرفاً برای یک دوره پنج ساله، از الزام حداقل فضای موضوع بند ۱-۳-۱ معاف خواهد بود.

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

۱-۳-۴- دفتر بایستی در طبقه همکف باشد؛

تبصره ۱: استقرار دفتر در طبقات غیر همکف ساختمان‌های دارای پله برقی و یا آسانسور بلامانع است؛

تبصره ۲: استقرار دفتر در نیم طبقه بلامانع می‌باشد.

۱-۳-۵- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر، موارد ذیل باید رعایت شود:

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

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

۱-۳-۱-۳- داشتن امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمدان؛

۱-۳-۱-۴- اختصاص فضای مناسب برای زمان انتظار مشتریان.

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

۱-۳-۱-۶-۱- پیشخوان مناسب جهت ارائه خدمات به مشتریان؛

۱-۳-۱-۶-۲- صندلی و نیمکت مناسب برای استفاده در زمان انتظار مراجعین؛

۱-۳-۱-۶-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده، دوربین مداربسته، برابر استانداردهای تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح؛

۱-۳-۱-۶-۴- تجهیزات رایانه‌ای و اداری مناسب با میزان خدمات قابل ارائه؛





۱-۳-۶-۵- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم و نوع خدمات قابل ارائه؛

۱-۳-۶-۶- وسائل حرارتی / برودتی مناسب.

### ۲-۳- شرایط صدور پروانه:

۱-۲-۳- صدور پروانه برای کلیه متقاضیان واجد شرایط بلامانع است؛

۲-۲-۳- متقاضیانی که قبل از پروانه دریافت کرده و پروانه آنها با به دلایلی به جز تخلف و رأی 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؛

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 نماید؛ در صورت احراز شرایط، تعلیق نبودن فعالیت دفتر، نداشتن تخلف رفع نشده و فعال بودن دفتر، برای تجدید پروانه اقدام می‌شود؛

۳-۳-۳- عدم درخواست تجدید پروانه در مهلت تعیین شده در بند (۲-۳-۳)، به منزله انصراف دارنده پروانه از فعالیت تلقی و از تاریخ پایان اعتبار پروانه ادامه فعالیت دفتر ممنوع خواهد بود؛

۴-۳-۳- در صورت عدم تجدید پروانه یا لغو آن، دارنده پروانه باید نسبت به تسویه حساب با دستگاه‌های خدمات دهنده اقدام و گواهی آن را به اداره کل ذیربط ارایه نماید.

### ۴-۳- شرایط و ضوابط انتقال امتیاز پروانه:

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

۱-۴-۳- انتقال امتیاز پروانه اشخاص حقیقی به اشخاص حقوقی بلامانع است؛

۲-۴-۳- انتقال امتیاز پروانه شخص حقوقی به شخص حقوقی دیگر بلامانع است؛

۳-۴-۳- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت اشخاص حقیقی به حقیقی ممنوع است؛

۴-۴-۳- انتقال امتیاز دفاتر پیشخوان خدمات دولت اشخاص حقوقی به اشخاص حقیقی ممنوع است؛

۵-۴-۳- گذشت سه سال از تاریخ صدور پروانه به نام شخص واگذار کننده امتیاز.

۶-۴-۳- فعال بودن دفتر در سه سال آخر منتهی به زمان درخواست انتقال امتیاز.

۷-۴-۳- احراز شرایط موضوع بندهای (۱-۱)، (۱-۲) و (۱-۳) و پذیرش وظایف و تعهدات فصل دوم این دستورالعمل از سوی متقاضی دریافت امتیاز پروانه؛





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دیپلماتیکین تنظیم مقررات 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) روستایی

۳-۴-۳-تسویه حساب شخص واگذار کننده امتیاز پروانه با دستگاه‌های خدمات دهنده طرف قرارداد؛

۳-۴-۳-فوت شخص حقیقی دارنده پروانه و ارائه درخواست رسمی ثبت شده در دفتر استاد رسمی از سوی وراث قانونی مبنی بر انتقال امتیاز پروانه به نام شخص معرفی شده در درخواست. در مورد دفاتر پیشخوان خدمات دولت انتقال امتیاز صرفاً به اشخاص حقوقی صورت خواهد پذیرفت. مهلت ارایه درخواست انتقال امتیاز، حداقل شش ماه از تاریخ فوت شخص حقیقی دارنده پروانه است و در صورت عدم اقدام در مهلت مقرر، پروانه لغو خواهد شد؛

۳-۴-۳-در صورت از کارافتادگی اشخاص حقیقی دارنده پروانه (هجر، زوال عقل و ...) با تایید مراجع ذیصلاح، وکیل یا نماینده قانونی می‌تواند حداقل ظرف شش ماه نسبت به نقل و انتقال پروانه اقدام نماید. در صورت عدم اقدام در مدت تعیین شده، پروانه لغو خواهد شد؛

### ۳-۵-۳-شرایط و ضوابط تعليق و لغو پروانه :

۱-۵-۳-سازمان در موارد زیر می‌تواند پروانه را تعليق یا لغو کند:

۱-۱-۵-۳-احلال شخص حقوقی دارنده پروانه برابر قوانین و مقررات و یا عدم اقدام به موقع مطابق بندهای (۹-۴-۳) و (۱۰-۴-۳)؛

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

۱-۱-۵-۳-هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کند و مورد موافقت سازمان قرار گیرد؛

۱-۱-۵-۳-هرگونه نقل و انتقال خارج از چارچوب بند ۳؛

۱-۱-۵-۳-تعليق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یک سال؛

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

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

۱-۱-۵-۳-عدم تامین شرایط تعیین شده در بندهای (۱-۱)، (۲-۱) و فصل دوم و بند (۱-۲) پس از اتمام مهلت تعیین شده در بند (۳-۶) این مصوبه (ویژه دفاتری که قبل از ابلاغ این مصوبه پروانه دریافت کرده‌اند)؛

۱-۱-۵-۳-فعال نبودن دفتر به مدت ۳ ماه بدون اخذ تاییدیه کارگروه؛

۱-۱-۵-۳-مخدوش‌سازی و هر گونه تغییر غیر مجاز در متن پروانه یا سوء استفاده از پروانه صادره؛

۱-۱-۵-۳-هرگونه واگذاری پروانه یا مدیریت دفتر به صورت وکالتی؛

۱-۱-۵-۳-شمول موارد مندرج در جدول شماره ۱۴.





### ۳-۶- انطباق شرایط با دستورالعمل:

۱-۶-۳- دارندگان پروانه دفتر که قبل از تصویب این دستورالعمل از سازمان پروانه دریافت کردند، حداقل تا سال ۱۴۰۰ فرصت خواهند داشت که شرایط خود را با این فصل تطبیق دهند.

### ۳-۷-۳- شرایط و ضوابط تغییر مکان و نشانی محل ارائه خدمت:

۱-۷-۳- ارائه تقاضا از طریق سامانه و در صورت داشتن شرایط پیش‌بینی شده در بند (۱-۳) و دریافت تاییدیه برای مکان و نشانی جدید پیشنهادی از کارگروه؛

۲-۷-۳- اخذ و ارائه تاییدیه از اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مکان و نشانی جدید پیشنهادی به کارگروه؛

۳-۷-۳- هرگونه تغییر مکان و نشانی دفتر از شهری به شهری دیگر، روستایی به روستای دیگر، شهر به روستا و روستا به شهر ممنوع است؛

۴-۷-۳- دفتر می‌تواند حسب مورد و با اخذ تایید کارگروه نسبت به ایجاد باجه موقعت حداقل به مدت یکماه در سال، در محلی به جز محل استقرار دفتر اقدام نماید.



