



اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) راستایی

فصل چهارم

شرایط و ضوابط رسیدگی به تخلفات و اعمال مقررات دفاتر

۴-۱- این فصل روش رسیدگی به موارد تخلف از ایفای تعهدات دارنده پروانه دفتر و اعمال مقررات متناسب با نوع و سطح تخلف را مشخص می کند؛

۴-۲- با توجه به تنوع خدمات قابل ارایه در دفاتر، موضوعات، شرح وظایف و مسئولیت‌ها حسب مورد توسط سازمان تعیین و ابلاغ می شود؛

۴-۳- نظارت تخصصی بر خدمات واگذار شده به دفاتر بر عهده دستگاه خدمت‌دهنده است؛

۴-۴- دارندگان پروانه دفاتر مکلفند کلیه شرایط، ضوابط و تعهدات مندرج در اصول حاکم، مصوبات کمیسیون و دستورالعمل‌های مرتبط و همچنین متن قرارداد و تفاهم‌نامه‌های منعقده با دستگاه‌های خدمات‌دهنده را رعایت و اجرا نمایند؛

۴-۵- 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 ۴-۶ و ۹-۴ تشکیل و درخصوص نوع و میزان جریمه در چارچوب جدول شماره ۱-۴ و با رأی اکثریت اعضاء تصمیم‌گیری می کنند.

۴-۶- کمیته کشوری با حضور اعضای با حق رای زیر تشکیل خواهد شد؛ اعضاء باید شخصاً در جلسات شرکت کنند؛
۴-۶-۱- معاون امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات سازمان (رئیس کمیته)؛

۴-۶-۲- مدیرکل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت سازمان (دیر)؛

۴-۶-۳- مدیرکل دفتر هماهنگی امور استان‌های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛

۴-۶-۴- مدیرکل دفتر حقوقی و بازرگانی سازمان؛

۴-۶-۵- رئیس کانون سراسری.

۴-۶-۷- وظایف کمیته کشوری:

۴-۷-۱- بررسی مدارک و اصله از کمیته‌های استانی درخصوص موارد تخلف دارندگان پروانه؛

۴-۷-۲- 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 و اصله از کمیته‌های استانی و دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده دستگاه خدمت‌دهنده و اتخاذ تصمیم نهایی در چارچوب جدول شماره ۱-۴ و اقدام قانونی لازم؛

۴-۷-۳- ثبت تصمیمات اتخاذ شده درخصوص موارد تخلف از ایفای تعهد دارندگان پروانه در سامانه مدیریت دفاتر؛

۴-۷-۴- رسیدگی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراض‌های مرتبط با پیشنهادهای کمیته‌های استانی؛

۴-۸-۱- کمیته استانی با حضور اعضای زیر با حق رای تشکیل خواهد شد؛ اعضاء باید شخصاً در جلسات شرکت کنند؛

۴-۸-۲- مدیرکل اداره کل ذیریط (رئیس کمیته)؛





اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) راستایی

۲-۸-۴- نماینده منطقه؛

۳-۸-۴- نماینده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مربوط؛

۴-۸-۴- رئیس کانون استانی یا رئیس انجمن استانی (در صورت عدم تشکیل کانون استانی).

۵-۹- محل استقرار دیرخانه کمیته استانی در اداره کل می‌باشد.

۶-۱۰- وظایف کمیته استانی به شرح زیر است:

۷-۱۰-۴- بررسی گزارشات و شکایات دریافتی، بر اساس اسناد و مدارک واقعیه، دفاعیات دارنده پروانه و حسب مورد نماینده

دستگاه خدمت‌دهنده و یا شاکی و ارایه پیشنهاد به کمیته کشوری متناسب با موارد تخلف از ایفای تعهدات

پیش‌بینی شده در جدول شماره ۱-۴؛

۸-۱۰-۴- ثبت تصمیمات اتخاذ شده و نحوه اعمال مقررات درخصوص موارد تخلف از ایفای تعهدات دارندگان پروانه در سامانه؛

۹- جلسات کمیته کشوری در محل ستاد سازمان و جلسات کمیته‌های استانی در محل ادارات کل برگزار می‌شود؛

۱۰- 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؛

۱۱- 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؛

۱۲- موارد تخلف از ایفای تعهدات و میزان جریمه‌ها و ضمانت‌های اجراهای مقرراتی هر کدام به شرح جدول شماره ۱-۴ است:

جدول شماره ۱-۴ - جدول جریمه و ضمانت اجراهای مقرراتی

ردیف	عنوان تخلف	مرتبه و قواعد تخلف	نوع جریمه	میزان امتیاز منفی	تعليق فعالیت	لغو پروانه
۱	ازد و چهار مازاد بر هزینه خدمات ابلاغی از سوی سازمان	نوبت اول	پرداخت ۳ برابر مبلغ اضافه دریافتی به عنوان جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	۵۰ امتیاز منفی	-	-
۲	عدم حفظ و حراست و انشاء استاد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت است.	نوبت دوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	۷۵ امتیاز منفی	۶ ماه تعلیق همان خدمت	-
۳		نوبت سوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + عودت مبلغ مازاد دریافتی به متقاضی	-	لغو پروانه	-
۴		نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	۱۰۰ امتیاز منفی	-	-
۵		نوبت دوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	۱۵۰ امتیاز منفی	%۵۰ ماه تعلیق خدمات با تشخیص کمیته کشوری	-
۶		نوبت سوم	پرداخت حداقل دوبرابر جریمه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	-	لغو پروانه	-



دیرینه‌کاریون تغییر مترات ارتباطات و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روزنایی

			مشابه نوبت اول ردیف ۲ این جدول	نوبت اول	جمل یا مخدوش کردن پروانه، استاد و مدارک تامین کنندگان خدمات
			مشابه نوبت دوم ردیف ۲ این جدول	نوبت دوم	
			مشابه نوبت سوم ردیف ۲ این جدول	نوبت سوم	
			مشابه نوبت اول ردیف ۲ این جدول	نوبت اول	عدم احراز هویت خدمات گیرندگان بر اساس قوانین و مقررات، دستورالعمل‌های مرتبه
			مشابه نوبت دوم ردیف ۲ این جدول	نوبت دوم	
			مشابه نوبت سوم ردیف ۲ این جدول	نوبت سوم	
-	-	۱۰۰ امتیاز منفی	پرداخت ۳ برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر بعنوان جرمیه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه	نوبت اول	عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات دهنده به هر دلیل
لغو بروانه	-	-	پرداخت حداقل دو برابر جرمیه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ + واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه	نوبت دوم	
لغو بروانه	-	-	-	نوبت اول	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت منطقه
لغو بروانه	-	-	-	نوبت اول	واکذلی یا انتقال امتیاز بروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان
لغو بروانه	-	-	-	نوبت اول	ارایه خدمات در مکانی غیر از مکان و نشانی تعیین شده در بروانه بدون موافقت منطقه
لغو بروانه	-	-	-	نوبت اول	عدم اقدام به تجدید بروانه در مهلت مقرر
-	-	۵۰ امتیاز منفی	۲۰ درصد جرمیه تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره ۱	نوبت اول	
-	-	۱۰۰ امتیاز منفی	۴۰ درصد جرمیه تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره ۱	نوبت دوم	تغییر مساحت دفتر بدون موافقت کارگروه
لغو بروانه	-	-	-	نوبت سوم	
-	-	۲۵ امتیاز منفی	تذکر کتبی	نوبت اول	
-	-	۵۰ امتیاز منفی	اخطرار کتبی	نوبت دوم	
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	غیبت بیش از یک روز درازه بروanه
-	-	۵۰ امتیاز منفی	تذکر کتبی	نوبت اول	
-	-	۷۵ امتیاز منفی	اخطرار کتبی	نوبت دوم	
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	عدم همکاری با بازارسان و ناظران اعزامی سازمان





جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دیرینه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) رستایی

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) رستایی

	تعليق کلیه خدمات با تشخیص کمیته کشوری به مدت ۳ ماه	امیاز منفی ۲۵	-	نوبت اول	عدم همکاری با بازرسان و ناظران دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	۱۳
-	تعليق کلیه خدمات به مدت ۳ ماه	امیاز منفی ۵۰	-	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	امیاز منفی ۷۵	تذکر کتبی	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۱۵۰	اخطرار کتبی	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	۱۴
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۱۰۰	اخطرار	نوبت دوم	%۴۰ اختصاص حداقل فضای دفتر به خدمات گیرنده	۱۵
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۷۵	اخطرار	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	عدم نصب تابلوی سر درب دفتر مطابق با دستورالعمل مریبوط	۱۶
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۱۰۰	اخطرار	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۱۰۰	اخطرار	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	عدم رعایت مقررات طرح تکریم ارباب رجوع	۱۷
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول		
-	-	امیاز منفی ۱۰۰	اخطرار	نوبت دوم		
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		
-	-	امیاز منفی ۵۰	اخطرار	نوبت اول	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی و نیمکت مراجعین، کپسول اطفای حریق، دوربین مداربسته، دزدگیریا	۱۸
-	-	امیاز منفی ۱۰۰	اخطرار	نوبت دوم	تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارایه، نمابر، خطوط ارتباطی و تمام وسایل حرارتی و برودتی)	
-	تعليق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم		





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

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) روسایی

دیرینه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

-	-	امتیاز منفی ۱۰	تذکر	نوبت اول	
-	-	امتیاز منفی ۲۰	اخطر	نوبت دوم	
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	عدم وجود امکانات لازم برای ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمدان .۱۹
-	-	امتیاز منفی ۳۰	تذکر	نوبت اول	
-	-	امتیاز منفی ۵۰	اخطر	نوبت دوم	عدم رعایت مفاد دستورالعمل های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات- .۲۰
لغو پروانه	-	-	-	نوبت سوم	نهاده
-	-	امتیاز منفی ۲۵	تذکر	نوبت اول	تخلف از ایقای تعهدات دستورالعمل صدور تجدید .۲۱
-	-	امتیاز منفی ۵۰	اخطر	نوبت دوم	انتقال امتیاز، تعلیق لغو پروانه و تغیر مکان و نشانی دفتر (جز مورد بند ۶ این جدول)
لغو پروانه	-	-	-	نوبت سوم	
-	-	امتیاز منفی ۱۰	تذکر	نوبت اول	عدم تگهداری دستورالعمل ها
-	-	امتیاز منفی ۳۰	اخطر	نوبت دوم	بخششامه ها و فهرست تعرفه های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه های خدمت دهنده و سایر مراجع ذیصلاح .۲۲
-	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته کشوری	-	-	نوبت سوم	
-	-	امتیاز منفی ۷۰	اخطر + پرداخت جرمیه تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت اول	
-	-	امتیاز منفی ۱۲۰	اخطر + پرداخت جرمیه حداقل دو برابر جرمیه نوبت اول تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت دوم	عدم رعایت دیگر مفاد اصول حاکم و پیوست های آن .۲۳
لغو	-	-	اخطر + پرداخت جرمیه حداقل دو برابر جرمیه نوبت دوم تا سقف ردیف یک پیوست شماره ۱ حسب نظر کمیته کشوری	نوبت سوم	

۱-۱۴-۴- در خصوص تخلفات خارج از جدول شماره ۱-۴ بر اساس قوانین و مقررات جاری کشور اقدام خواهد شد؛

۲-۱۴-۴- اعمال مقررات موضوع این دستورالعمل مانع پیگیری مشتریان، دستگاه های خدمت دهنده و سایر اشخاص حقیقی و

حقوقی خسارت دیده از تخلف دارنده پروانه، از سایر مراجع ذیصلاح نیست؛

۳-۱۴-۴- در صورت تخلف از ایقای تعهدات موضوع اصول حاکم، مصوبات کمیسیون یا دستورالعمل های سازمان، مراتب توسط

کمیته های موضوع بند های ۴-۶ و ۸-۴ بررسی و در چارچوب مفاد این دستورالعمل اعمال مقررات خواهد شد؛

۴-۱۴-۴- مهلت پرداخت جرمیه نقدی، حداقل تا دو ماه از تاریخ ابلاغ است؛





جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

دیپلمکسیون 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) راستایی

۱۴-۵-۴- در صورتی که در زمان تعلیق، اعتبار پروانه خاتمه یابد مشروط به ارایه درخواست تجدید در موعد مقرر و رفع موارد تخلف

از اینفای تعهد، سازمان پس از پایان تعلیق، در چارچوب مقررات برای تجدید اقدام خواهد کرد؛

۱۴-۶- در صورتی که جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یک سال بیش از ۲۰۰ امتیاز شود یا در طول دوره اعتبار پروانه (۵ سال) از ۵۰۰ امتیاز منفی بیشتر شود، پروانه دفتر لغو خواهد شد؛

۱۴-۷- چنانچه تخلف از اینفای تعهدات، به دلیل اقدام یا عدم اقدام از سوی دستگاه خدمات دهنده باشد، مطابق ضوابط تعیین شده توسط سازمان اداری و استخدامی کشور، اقدام می‌شود؛

۱۴-۸- در صورتی که دارنده پروانه حداقل شش ماه متوالی امتیاز منفی دریافت نکرده باشد، (۰٪۲۵) امتیازات منفی وی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛

۱۴-۹- در صورتی که دارنده پروانه در سال آخر اعتبار پروانه، امتیاز منفی نداشته باشد، (۰٪۵۰) امتیازات منفی اخذ شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛

۱۴-۱۰- دفاتری که در نظرسنجی‌های الکترونیکی میزان رضایت مشتریان از خدمات دریافتی، امتیاز بیش از (۰٪۸۰) رضایتمندی را اخذ نمایند، (۰٪۵۰) امتیاز منفی سال مورد ارزیابی (در صورت وجود) حذف خواهد شد؛

۱۴-۱۱- در صورتی که در سه دوره متوالی رضایتمندی (۰٪۸۰) کسب شده باشد، (۰٪۵۰) امتیازات منفی اختصاص داده شده در مدت اعتبار پروانه حذف خواهد شد؛

۱۴-۱۲- 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 ۱۴-۸ تا ۱۴-۱۱ محروم خواهد شد؛

۱۴-۱۳- دفاتری که در ارزیابی سالانه امتیاز منفی دریافت نکرده باشند، در واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند داشت؛

۱۴-۱۴- دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در ابلاغیه اعمال مقررات، ضمن رفع موارد تخلف از اینفای تعهد، نسبت به ارایه گزارش مکتوب اقدامات انجام شده به همراه مستندات مورد نیاز به کمیته استانی ذیربسط، اقدام کند؛

۱۴-۱۵- 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؛

۱۴-۱۶- کلیه مراحل رسیدگی به تخلف از اینفای تعهدات دارنده پروانه و مدارک و مستندات در مراحل رسیدگی قبل از تعیین جریمه، محرومانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی‌کننده ممنوع است.



