

۱- هدف:

هدف از تدوین آیین‌نامه، مدیریت بهینه، ساماندهی، هدایت، شفاف‌سازی و سهولت در اجرای امور مربوط به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی متقاضی اخذ پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و همچنین دارندگان پروانه دفاتر مذکور که براساس این سند در دامنه شمول قرار می‌گیرند.

۳- تعاریف و علائم و اختصارات:

تعاریف: کلیه تعاریف پیش‌بینی شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۵

علائم و اختصارات: مطابق توصیف به عمل آمده در روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت (P-۰۱) می‌باشد.

ج. انجمن استانی: تشکلی که در چارچوب ماده (۱۳۱) قانون کار (مصوب سال ۱۳۶۹) در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد و نماینده آن با معرفی رئیس انجمن از بین یکی از اعضاء هیئت مدیره انجمن صنفی استان به عنوان نماینده قانون تأیید و معرفی می‌گردد و محل استقرار آن در مرکز استان می‌باشد.

ح. کانون: عبارت است از تشکل صنفی کشوری دفاتر که با انتخاب انجمنهای استانی مسئولیت هماهنگی امور انجمن های کشور را ذیل ماده ۱۳۱ قانون کار مصوب سال ۱۳۶۹ بعهده دارد.

۴- شرح وظایف و مسئولیت‌ها:

شرح وظایف در این مدرک مرتبط با فرآیندهای مرتبط با صدور مجوز تاسیس و راه اندازی، تعهدات و وظایف دارنده پروانه، شرایط مکان و تجهیزات دفتر، تمدید، تغییر نام و مکان دفتر و لغو پروانه و روش‌های اجرایی آنها می‌باشد.

سازمان با دریافت تقاضا از اشخاص و براساس عوامل و معیارهای تعیین شده نسبت به بررسی و ارزیابی و انجام امور پیش‌بینی شده در این آیین‌نامه به شرح زیر اقدام می‌نماید.

۵- روش اجرایی: روش‌های پیش‌بینی شده در پیوست این آیین‌نامه که نحوه اجرای موضوعات این آیین‌نامه را تعیین می‌نماید و مشمول ماده (۶) مصوبه شماره (۳) جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۵ نمی‌باشند و برحسب شرایط و حسب مورد توسط کمیته تعیین شده در ماده ۶ اصول حاکم سازمان اصلاح و به واحدهای ذیربط ابلاغ می‌شود.

صدور مجوز تاسیسی و راه اندازی، تعهدات و وظایف دارنده پروانه،

شرایط مکان و تجهیزات دفتر، تمدید، تغییر نام و مکان دفتر و لغو پروانه

ماده ۱- شرایط متقاضیان **جدید** اخذ پروانه:

۱- اشخاص حقیقی:

۱-۱- داشتن تابعیت جمهوری اسلامی ایران

۱-۲- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور مصرح در قانون اساسی،

۱-۳- نداشتن پیشینه کیفری موثر و عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر.

۱-۴- حداقل سن ۲۴ سال و حداکثر ۶۵ سال (ملاک سن زمان ارائه درخواست می باشد).

۱-۵- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت دائم از انجام آن برای افراد ذکور.

۱-۶- عدم اشتغال در دستگاه های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران.

۱-۷- متقاضی پروانه نبایستی تحت پوشش بیمه تامین اجتماعی ناشی از هرگونه اشتغال باشد.

۱-۸- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

۱-۹- داشتن توانایی و استطاعت مالی و یا تاییدیه اعتبار بانکی به منظور خرید و یا اجاره ملک با شرایط تعیین شده در ماده (۳) ردیف های (۱) یا (۲) و (۳) جهت ارائه خدمات پیشخوانی و تامین تجهیزات امکانات و نیروی انسانی مورد نیاز و آموزش دیده.

۱-۱۰- داشتن تایید صلاحیت امنیتی از حراست سازمان،

۱-۱۱- گذراندن دوره آموزشی ویژه مدیریت دفاتر پیشخوان خدمات دولت و اخذ گواهینامه مربوطه از موسسات آموزشی مورد تایید سازمان **مجاز**، پس از اعلام موافقت با صدور پروانه برای متقاضی از سوی سازمان،

۱-۱۲- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه ای مطابق قوانین و مقررات مربوط.

۱-۱۳- متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغو شده باشد، می توانند پس از گذشت

۳ سال از تاریخ لغو پروانه، نسبت به ارائه درخواست پروانه جدید از طریق شرکت در آزمون ورودی اقدام کنند.

۲- اشخاص حقوقی:

۲-۱- شخص حقوقی باید غیر دولتی و محل ثبت آن در کشور جمهوری اسلامی ایران باشد.

۲-۲- مرتبط بودن موضوع فعالیت درج شده در اساس نامه با موضوع پروانه.

۲-۳- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه ای مطابق قوانین و مقررات مربوط.

۲-۴- مدیرعامل یا یکی از صاحبان امضاء مجاز شخص حقوقی باید حداقل دارای مدرک کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری باشد.

۲-۵- داشتن استطاعت مالی و تاییدیه اعتبار بانکی به منظور خرید و یا اجاره ملک با فضای مناسب جهت ارائه خدمات پیشخوانی و با موقعیت کاربری اداری/تجاری مجاز تامین تجهیزات و نیروی انسانی مورد نیاز و آموزش دیده.

تبصره: دفاتر، کانون و انجمنهای استانی می توانند در مکانهای مسکونی با موقعیت اداری همانند وکلا، پزشکان و ... فعالیت نمایند (بخش آخر بند ۲۴ ماده ۵۵ قانون شهرداریها و مصوبه پیوست شهرداریها)

۲-۶- داشتن تاییدیه صلاحیت امنیتی از حراست سازمان برای اشخاص موضوع ردیف ۲-۴

۲-۷- گذراندن دوره آموزشی ویژه مدیریت دفاتر پیشخوان خدمات دولت و اخذ گواهینامه مربوطه از موسسات آموزشی مورد تایید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای افراد موضوع ردیف ۲-۴.

ماده ۲: نحوه برگزاری آزمون متقاضیان.

به منظور ایجاد و بهره برداری از دفاتر جدید آزمون سالیانه با شرایط زیر از طرف سازمان برگزار می گردد.

تأیید صلاحیت پذیرفته شدگان در آزمون ملی و صدور موافقت اصولی

تبصره ۱: فراخوان ثبت نام و برگزاری آزمون ملی بر اساس طرح آمایش استانی می باشد.

تبصره ۲: برگزاری آزمون به عهده سازمان می باشد.

ماده ۳- وظایف و تعهدات دارنده پروانه:

۱- عرضه خدمات براساس مفا دآیین نامه و دستورالعمل های اجرایی دستگاه خدمات دهنده صرفاً در محل دفتر و نشانی مندرج در پروانه.

۲- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

۳- معرفی یک نفر بعنوان جانشین توسط اشخاص حقیقی و یک نفر بعنوان مدیر و یک نفر بعنوان جانشین مدیر توسط اشخاص حقوقی که دارای شرایط ذکر شده در ماده (۱) بخش اشخاص حقیقی به منطقه ذیربط سازمان

تبصره: در صورت معرفی کانون، اعضای هیئت مدیره و روسای موظف انجمن صنفی دفاتر پیشخوان در استانها یا کانون کشوری میتوانند با معرفی نماینده تام الاختیاری تا زمان تصدی پست از این امر مستثنی باشند.

تبصره: فرد جانشین مشمول ردیف (۱-۹) ماده (۱) نمی شود.

۴- حضور شخص حقیقی دارنده پروانه در تمامی ساعات کاری در دفتر الزامی است.

تبصره: حضور جانشین معرفی شده (اشخاص حقیقی و حقوقی) با هماهنگی منطقه ذیربط سازمان، برای مدت حداکثر ۳ ماه در سال مجاز است و در صورت ضرورت با تشخیص مدیر منطقه ذیربط تا ۶ ماه قابل افزایش می باشد.

۵- بکارگیری نیروی آموزش دیده و دارای گواهینامه از موسسات آموزشی مورد تایید سازمان مجاز برای ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی.

۶- حضور در دوره‌های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان و ایجاد امکان حضور کارکنان دفتر در دوره‌های آموزشی دستگاه‌های خدمات دهنده و دوره‌های بازآموزی برای کارکنان تحت سرپرستی

✓ آموزش بدوی دارنده پروانه و کارکنان مربوطه به صورت رایگان و بعهده دستگاه خدمت دهنده می باشد. آموزش های تکمیلی مورد از طریق مراکز آموزشی ذیصلاح انجام خواهد شد.

✓ تبصره: دوره های آموزشی و باز آموزی که بر اساس تغییرات ارائه شده در شیوه ارائه خدمات توسط دستگاه خدمات دهنده به مرحله اجرا در می آید رایگان می باشد.

۷- نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان و یا دستگاه‌های تامین کننده خدمات دهنده.

۸- نصب و بهره‌برداری از حداقل یک دستگاه پوزبانکی متعلق به یکی از سرویس دهندگان دارای مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

۹- نصب دوربینهای مداربسته با امکانات کارکرد در شبکه با پوشش کامل بیرون و داخل محوطه محل ارائه خدمت و با قابلیت نگهداری حداقل ۶- یک (۱) ماه ضبط و نگهداری اطلاعات.

۱۰- اطلاع رسانی از جداول تعرفه و نرخ خدمات قابل ارائه به مشتریان پیش از ارائه خدمات.

۱۱- ایجاد امکان نظم دهی برای رعایت نوبت در ارائه خدمات به مشتریان،

۱۲- حفظ و حراست از اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در اختیار وی قرار میگیرد در چارچوب قوانین و مقررات مربوط.

۱۳- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان و سایر مراجع قانونی و نظارتی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی از سوی آنان.

۱۴- ارایه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط سازمان.

۱۵- قراردادادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی سازمان و دستگاه‌های خدمات دهنده برای دریافت شکایتها و پیشنهادهای در معرض رویت مراجعان و مشتریان،

۱۶- رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار و پاسخگویی به مراجع قانونی ذیربط.

۱۷- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعملها، بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان و سایر مراجع مربوط در محل دفتر،

۱۸- رعایت مقررات و ضوابط مالی، جداول تعرفه‌ها و نرخ خدمات مصوب کمیسیون و سایر مراجع قانونی مربوط.

۱۹- رعایت مقررات مربوط به کیفیت ارایه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های صادره و ابلاغی از سوی سازمان.

۲۰- احراز هویت خدمت گیرندگان در راستای تبصره (۴) ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری و براساس دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های صادره از سوی سازمان،

ماده ۴- شرایط و استانداردهای مکان و تجهیزات ارائه خدمات موضوع پروانه:

۱- حداقل فضای مورد نیاز و مجاز برای ارائه خدمات در دفاتر شهری ۵۰ متر مربع می باشد.

۲- حداقل فضای مورد نیاز و مجاز برای ارائه خدمات در دفاتر روستایی ۳۰ متر مربع می باشد.

۳- دفتر بایستی می تواند در طبقه همکف با معبر عمومی و دارای موقعیت کاربری اداری یا تجاری باشد.

تبصره: استقرار دفتر در طبقات و زیر همکف ساختمانها و مجتمع های دارای بیش از یک طبقه، پله برقی و یا آسانسور بلامانع است.

تبصره ۲: دفاتر می توانند در مکانهای مسکونی با موقعیت اداری همانند وکلا، پزشکان و ... فعالیت نمایند (بخش آخر بند ۲۴ ماده ۵۵ قانون شهرداریها و مصوبه پیوست شهرداریها)

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

۴-۱- تابلو بارنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه ای اعلامی توسط سازمان. تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته مصوب. (این

تابلو جنبه اطلاع رسانی خدمات دولت را دارد و مشمول عوارض تابلوهای تجاری و تبلیغاتی نمی باشد)

۴-۲- اختصاص فضای کافی برای استقرار تجهیزات مورد نیاز و متصدیان دفتر.

۴-۳- داشتن امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان.

۴-۴- اختصاص فضای مناسب برای زمان انتظار مشتریان،

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

۱- ۵- پیشخوان مناسب جهت ارائه خدمات به مشتریان

۲- ۵- صندلی و نیمکت مناسب برای استفاده در زمان انتظار مراجعین.

۳- ۵- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده و دزدگیر، برابر استانداردهای تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح.

۴- ۵- تجهیزات رایانه ای و اداری متناسب با میزان خدمات قابل ارائه.

۵- ۵- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم و نوع خدمات قابل ارائه.

۶- ۵- وسایل حرارتی / برودتی مناسب.

تبصره - تامین تجهیزات خاصی که فقط برای دستگاه خدمات دهنده کاربرد تخصصی دارد برعهده دستگاه خدمات دهنده است.

ماده ۵- شرایط و ضوابط تمدید پروانه:

۱- تامین شرایط تعیین شده در مواد (۱)، (۲) و (۳)-توسط دارنده پروانه و یا ارائه تعهدنامه مبنی بر اجرای ماده (۸) این آیین نامه.

تبصره: این بند مشمول دفاتری که قبل از تاریخ ابلاغ این آئین نامه تاسیس شده اند نمی شود.

۲- دارنده پروانه در صورت تمایل به تمدید پروانه، باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای خود را به مناطق ذیربط سازمان اعلام نماید تا در صورت احراز شرایط، تعلیق نبودن فعالیت دفتر، نداشتن تخلف رفع نشده و فعال بودن دفتر، سازمان برای تمدید پروانه اقدام کند.

۳- عدم اقدام به اعلام درخواست تمدید پروانه در مهلت تعیین شده، به منزله انصراف دارنده پروانه از فعالیت تلقی و با پایان مهلت اعتبار پروانه، حقوق منتسبه به دارنده پروانه در خصوص فعالیتهای موضوع پروانه، از ایشان سلب خواهد شد.

۴- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه یا لغو آن، دارنده پروانه باید نسبت به تسویه حساب با دستگاههای خدمات دهنده اقدام و گواهی آنرا به منطقه ذیربط سازمان ارائه نماید

ماده ۶- شرایط و ضوابط انتقال امتیاز پروانه:

انتقال امتیاز پروانه فقط در صورت داشتن شرایط زیر و صرفاً از طریق مناطق ذیربط سازمان امکانپذیر است. هرگونه نقل و انتقال خارج از چارچوب این آیین نامه فاقد اعتبار و مشمول بند (۶) ماده (۷) این آیین نامه می باشد.

۱- گذشت ۳ سال از تاریخ صدور پروانه به نام شخص واگذار کننده امتیاز،

۲- فعال بودن دفتر در طول سه سال صدور پروانه.

۳- احراز شرایط موضوع مواد (۱) و (۳) و پذیرش وظایف و تعهدات ماده (۲) این آیین نامه اجرایی از سوی شخص متقاضی انتقال امتیاز پروانه به ایشان.

۴- تسویه حساب شخصی واگذار کننده امتیاز پروانه با دستگاههای خدمات دهنده طرف قرارداد.

۵- در صورت فوت **یا جنون** شخص حقیقی دارنده پروانه که دارای اعتبار میباشد و درخواست ورثه قانونی وی، انتقال امتیاز پروانه به نام شخص معرفی شده توسط وراثت به شرط دارا بودن شرایط اشخاص حقیقی موضوع ماده (۱) این آیین نامه و پس از انجام تشریفات قانونی با رعایت مفاد این مصوبه بلامانع است و **تازمان انتقال امتیاز، فعالیت دفتر تعلیق می شود. در مدت مذکور دفتر با تعهد نماینده وراثت حداکثر تا شش ماه مجاز به ادامه فعالیت می باشد.**

۶- مهلت ارایه درخواست انتقال امتیاز موضوع ردیف (۵) این ماده، حداکثر شش ماه از تاریخ فوت شخص حقیقی دارنده پروانه است و در صورت عدم اقدام در مهلت مقرر، پروانه لغو خواهد شد.

ماده ۷- شرایط و ضوابط تغییر مکان محل ارائه خدمت:

۱- داشتن شرایط پیش بینی شده در ماده (۳) برای مکان جدید پیشنهادی.

۲- اخذ و ارائه تاییدیه از اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مکان جدید پیشنهادی به منطقه ذیربط سازمان

ماده ۸- در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد، با توجه به نوع درخواست و با رعایت قوانین و مقررات به شرح ذیل اقدام می گردد:

- **تغییر مکان دفتر از استان به استان دیگر با موافقت مناطق سازمان در دو استان.**
- **تغییر مکان دفتر در داخل استان از یک شهرستان به شهرستان دیگر.**

• تغییر مکان داخل شهرستان

تبصره ۱- جا به جایی دفتر بدون موافقت سازمان، موجب لغو پروانه می گردد.

تبصره ۳- هرگونه توسعه دفتر در همان مکان و یا در جوار آن منوط به اخذ مجوز از سازمان می باشد.

ماده ۹- شرایط و ضوابط لغو پروانه:

سازمان در موارد زیر می تواند پروانه را لغو نماید.

۱- انحلال شخص حقوقی دارنده پروانه برابر قوانین و مقررات و یا فوت شخص حقیقی و عدم اقدام بموقع مطابق ردیف (۶) ماده (۵)

۲- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.

۳- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت نموده و مورد موافقت سازمان قرارگیرد.

۴- کاهش درجه دفتر در ۳ سال متوالی (شرایط و ضوابط درجه بندی دفاتر و ارتقاء و کاهش آن در آیین نامه مربوطه که متعاقباً ابلاغ میگردد، تعیین میشود)

۵- انتقال امتیاز پروانه خارج از چارچوب موضوع ماده (۵).

۶- تعلیق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یکسال (در زمان تعلیق ارائه خدمات از سوی دفتر متوقف خواهد شد).

~~۷- عدم تامین شرایط تعیین شده در مواد (۱)، (۲) و (۳) پس از اتمام مهلت تعیین شده در ماده (۸) این آیین نامه (ویژه دفاتری که قبل از ابلاغ این آیین نامه پروانه دریافت نموده اند).~~

۸- فعال نبودن دفتر بدون هماهنگی و اطلاع سازمان به مدت ۳ ماه

~~ماده ۸- انطباق شرایط با آیین نامه:~~

~~دارندگان پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی که قبل از تصویب این آیین نامه از سازمان پروانه دریافت نموده اند، یکسال فرصت خواهند داشت که شرایط خود را با این آیین نامه تطبیق دهند.~~

~~تبصره: این مهلت با درخواست دارنده پروانه و موافقت مدیر منطقه ذیربط سازمان، حداکثر تا یک سال دیگر قابل تمدید می باشد.~~

ماده ۱۰- سایر

۱- صدور بیش از یک پروانه برای اشخاص حقیقی و حقوقی در سطح کشور صرفاً با موافقت سازمان امکانپذیر منوع می باشد.

۲- با توجه به اینکه این دفاتر صرفاً برای ارائه خدمات دولت تاسیس میشوند، به منظور مدیریت سطح دسترسی و بهره برداری آحاد جامعه از خدمات این دفاتر، تاسیس دفتر در محدوده ۴۰۰ (چهارصد) متری دفاتر فعال موضوع این آیین نامه، با ارائه توجیهات فنی از سوی متقاضی و در صورت موافقت منطقه ذیربط سازمان ممکن خواهد بود.

۳- در صورت تعیین سهمیه صدور پروانه، اولویتهای ایثارگری در زمان صدور پروانه به ترتیب عبارتند از فرزندان و همسران، برادران و خواهران شهدا، جانبازان، آزادگان، رزمندگان با حضور داوطلبانه در جبهه و همسر و فرزندان جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر در دریافت پروانه دارای اولویت تا ۳۰ (بیست) درصد سهمیه تعیین شده می باشند.

۴- در صورت استخدام هر فرد معلول توسط دارنده پروانه مطابق با فهرست افراد معلول معرفی شده توسط سازمان بهزیستی کشور که دارای شرایط فعالیت در دفتر باشند و یا فهرست افراد جانباز معرفی شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، به ازای هر نفر مستخدم موضوع این ردیف امتیاز تعیین شده در ضوابط درجه بندی دفاتر برای دارنده پروانه محاسبه خواهد شد.

۵- دارنده پروانه حق ایجاد باجه و یا شعبه و ارائه خدمت در مکانی غیر از مکان اعلام شده در پروانه، برای ارائه خدمات موضوع پروانه را تحت هیچ عنوان ندارد. دارنده پروانه حق ایجاد شعبه یا باجه برای ارائه خدمات موضوع پروانه را ندارد. لیکن انجمن استانی با تایید مناطق سازمان می تواند در شرایط خاص برای سهولت در خدمات رسانی نسبت به ایجاد ایستگاه موقت حداکثر به مدت یکماه توسط دفاتر متقاضی اقدام نماید.

۶- دارنده پروانه مجاز به ارائه خدمات نیابتی مجموعه های حقیقی و حقوقی با هدف تسهیل در ارائه خدمات به مردم می باشد.

۷- دارنده پروانه مجاز به توسعه خدمات تجارت الکترونیک با هدف استفاده حداکثری از ظرفیت دفاتر در حوزه شهری و روستائی می باشد.