

بسمه تعالی

ریاست جمهوری - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
- وزارت کشور - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - ستاد مدیریت حمل و نقل سوخت - بانک مرکزی

هیأت وزیران به استناد اصل یکصد و در تاریخ آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت، بخش عمومی غیر دولتی و بخش خصوصی را به شرح زیر، موافقت نمودند:

آیین نامه اجرائی ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت، بخش عمومی غیر دولتی و بخش خصوصی

ماده ۱- در این آیین نامه واژه ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می رود:

أ. **قانون:** قانون برنامه پنجم (ماده ۴۶ و ۶۴) - قانون مدیریت خدمات کشوری (ماده ۳۸) - قانون توسعه مدیریت حمل و نقل عمومی سوخت

ب. **آیین نامه:** آیین نامه اجرائی ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت، بخش عمومی غیر دولتی و بخش خصوصی.

ت. **پروانه:** مجوز تأسیس و بهره برداری اعطا شده به متقاضی جهت ارائه خدمات موضوع این آیین نامه.

ث. **دارنده پروانه:** شخص حقیقی یا حقوقی که برابر مقررات این آیین نامه با دریافت پروانه و تأسیس دفتر مبادرت به عرضه خدماتی به مشتریان می نماید که توسط دستگاه های خدمت دهنده در اختیار وی قرار داده می شود.

ج. **تشکل صنفی:** 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) با معرفی کانون از طریق دبیرخانه کارگروه راهبری به کارگروه استانی معرفی می گردد و محل استقرار آن در مرکز استان می باشد

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

خ. دستگاه های خدمات دهنده: دستگاههای اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب سال ۱۳۸۶) شامل کلیه وزارتخانه ها ، سازمانها و شرکتهای و موسسات دولتی ، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیر دولتی ، نهادهای انقلاب اسلامی ، بخش خصوصی ، موسسات و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد

د. کارگروه استانی: کارگروهی است که به منظور راهبری دفاتر پیشخوان در سطح استان تشکیل می شود.

ذ. دبیرخانه کارگروه استانی: با نظر رئیس کارگروه استانی **در استانداری** (در مکان یکی از سه عضو اصلی کارگروه

دستگاههای اجرایی ذیربط تشکیل و زیر نظر دبیر کارگروه و با وظایف پیوست شماره ۳ فعالیت می نماید

ر. دفتر: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی .

ز. متقاضی: شخص حقیقی یا حقوقی خواهان پروانه دفتر .

س. موافقت اصولی: مجوز اولیه صادر شده برای متقاضی از سوی کارگروه استانی .

ش. مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که درخواست استفاده از خدمات عرضه شده در دفاتر را دارد .

ص. تعرفه: وجوهی که بابت ارائه خدمات توسط دستگاه خدمات دهنده بر اساس قانون و مقررات جاری کشور ، به دفاتر برای وصول از مشتری ابلاغ می شود .

ض. کارمزد: وجوهی که دارنده پروانه بر اساس مصوبه شورای نرخ گذاری و برابر ابلاغ کارگروه استانی پس از ارائه خدمات از مشتری به طور مستقیم دریافت خواهد کرد .

ط. حق الزحمه: وجوهی که قانون یا دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده پس از ارائه خدمات از دستگاه خدمات دهنده دریافت خواهد کرد .

ظ. کمیته تخصصی: به منظور احصاء ، واگذاری و نرخ گذاری خدمات قابل ارائه از دستگاهها و همچنین بررسی و پیگیری موضوعات کارگروهها استانی ، ذیل کارگروه راهبری تشکیل و فعالیت می نماید.

ع. کمیته نظارت: به منظور پیگیری پیشنهادات ، مشکلات و نظارت بر عملکرد ، ذیل کارگروه راهبری تشکیل و فعالیت می نماید.

غ. شورای نرخ گذاری: این شورا ذیل کمیته تخصصی جهت تعیین نرخ کارمزد خدمات تشکیل و فعالیت می نماید.

ف. درگاه: عبارت است از درگاه الکترونیکی ملی دفاتر پیشخوان خدمات دولت با وظایف پیوست شماره ۷ (موضوع

تبصره ۳ ماده ۱۴ مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰)

ق. تفاهم نامه: سندی است که فی مابین دستگاه ارائه دهنده خدمت و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و یا

کارگروه استانی منعقد می گردد که به موجب آن دستگاه های اجرایی به احصاء ، مستند سازی و الکترونیکی کردن خدمات قابل ارائه به شبکه دفاتر پیشخوان مکلف می شوند.

ماده ۲- شرایط، الزامات و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات مطابق پیوست شماره (۱) این آیین نامه تعیین می شود.

ماده ۳- پروانه برای ارائه خدمات دستگاه های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و بخش عمومی غیر دولتی و بخش خصوصی به متقاضی واجد شرایط، مطابق ضوابط مقرر در پیوست شماره (۲) آیین نامه اعطاء می شود.

ماده ۴- دستگاه های خدمات دهنده موظفند خدمات قابل ارائه خود را پس از هماهنگی با کمیته تخصصی یا کارگروه استانی از طریق درگاه به دفاتر ارائه نمایند.

ماده ۵- ایجاد و توسعه هر گونه دفاتر و شکل های صنفی مشابه، تحت هر عنوان، توسط دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتها و موسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیر دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد ممنوع است.

تبصره ۱- این امر شامل کلیه شرکتها و اپراتورهائی که بخشی از سهام آنها متعلق به دولت یا مجموعه های وابسته است مانند شرکت همراه اول، مخابرات و می شود

ماده ۶- دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتها و موسسات دولتی، موسسات یا نهاد های عمومی دولتی و غیر دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد و تا زمان تصویب این آئین نامه فعال می باشند که پس از مهلت تعیین شده در آیین نامه اولیه (مورخ ۱۸/۳/۸۹) اقدام به تبدیل دفاتر تحت ضوابط مشخص شده در آیین نامه ننموده اند و ادامه فعالیت آنها ممنوع بوده و موظفند ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین نامه نسبت به تبدیل این دفاتر اقدام نمایند.

تبصره: کلیه دفاتر تشکیل شده پس از تاریخ آیین نامه قبلی غیر قانونی بوده و کارگروه استانی موظف است طبق مقررات نسبت به جلوگیری فعالیت و جمع آوری آنها اقدام نماید.

ماده ۷- نظارت، بازرسی و رسیدگی به تخلفات موضوع آیین نامه بر اساس پیوست شماره (۴) آیین نامه انجام می شود.

ماده ۸- دستگاه های خدمات دهنده موظفند در مواردی که عرضه خدمات توسط دفاتر مستلزم داشتن اطلاعات مشتریان است، امکانات ضروری برای دسترسی دفتر به آن اطلاعات را در اختیار آنها قرار دهند. چگونگی دسترسی و سطح آن بر اساس دستور العمل هایی خواهد بود که دستگاه های خدمات دهنده تهیه و توسط کارگروه استانی ابلاغ خواهند کرد.

ماده ۹- مدت اعتبار پروانه سه سال و قابل تمدید است. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی خود و مدارک مورد لزوم را از طریق انجمن صنفی استان به کارگروه استانی

تسلیم نماید. کانون پس از تایید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد. عدم ارائه در خواست و مدارک مربوطه طی مدت مذکور به منزله انصراف تلقی شده و پروانه باطل خواهد شد.

تبصره ۱- در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد، موظف است با درخواست کتبی انصراف از فعالیت را به کارگروه استانی تسلیم نماید.

تبصره ۲- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه و یا خاتمه فعالیت، دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل اقلام و اسناد دریافتی اقدام و به فعالیت های خود خاتمه دهد. کانون در صورت عدم دریافت شکایات از طریق مراجع قانونی، بعد از تسویه حساب مکلف است پس از ~~سه~~ **شش** ماه تضمین های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند و در صورت وجود شکایات در مراجع قضایی استرداد تضامین پس از صدور رای قطعی امکان پذیر است.

تبصره ۳- کلیه استعلام های مربوط به دفاتر **احم از انتظامی، نظارتی و اداری مانند اماکن، شهرداری، مالیات و...** با ادارات مربوطه از طریق **کانون و یا نماینده آن در استان انجام و تشکیل صنفی استان** در اختیار کارگروه استانی و در نهایت کانون قرار داده می شود.

ماده ۱۰- دستگاههای خدمات دهنده و دارنده پروانه مکلف به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه های مصوب ابلاغی مراجع قانونی می باشند.

ماده ۱۱- دارنده پروانه مکلف به انجام کلیه تعهدات مقرر از سوی مراجع قانونی و همچنین قوانین، ضوابط و مقررات مرتبط با موضوع پروانه بوده و تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، به هرنحو متوجه دارنده پروانه می باشد.

ماده ۱۲- دارنده پروانه ملزم به رعایت مقررات کیفیت ارائه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل های دستگاههای خدمات دهنده که به تأیید کمیته اجرائی یا در خصوص خدمات استانی به تأیید کارگروه استانی رسیده می باشد.

ماده ۱۳- دارنده پروانه مکلف به همکاری و تشریک مساعی لازم برای نظارت نمایندگان رسمی کمیته اجرایی، کارگروه استانی، دستگاه خدمات دهنده یا کانون و **تشکیل صنفی استان** بر فرایندها، تجهیزات، مستندات و عملکرد دفتر می باشد.

ماده ۱۴- مقررات و شرایط مالی مرتبط با موضوع این پروانه به شرح پیوست شماره (۵) آیین نامه تعیین می شود.

ماده ۱۵- انتقال پروانه در صورت احراز شرایط توسط انتقال گیرنده مطابق مفاد آیین نامه صرفاً با تایید کارگروه استانی و رعایت ضوابط امکان پذیر است. در این صورت کارگروه استانی موارد را برای انتقال پروانه جهت اجرا به کانون اعلام می

نماید. با انتقال پروانه به نام شخص انتقال گیرنده، تعهدات اجرایی، مالی و قراردادی به شرط احراز شرایط و ضوابط آیین نامه به وی منتقل می شود.

تبصره ۱- هرگونه انتقال پروانه دفتر به جز انتقال به بستگان درجه اول و همینطور تبدیل ماهیت دارنده از حقیقی به حقوقی منوط به گذشت حداقل سه سال (مدت یک دوره اعتبار پروانه) از شروع فعالیت یا انتقال می باشد.

تبصره ۲- انتقال دهنده موظف به اخذ تسویه حساب از کلیه دستگاههای خدمات دهنده می باشد.

تبصره ۳- هرگونه نقل و انتقال و کالتی و یا هر عنوان مشابه ممنوع و منجر به لغو پروانه خواهد شد.

تبصره ۴- در مواردی که نقل و انتقال با رعایت شرایط احراز و به صورت و کالتی قبل از ابلاغ این آیین نامه انجام شده باشد انتقال آن حداکثر ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه امکان پذیر خواهد بود.

تبصره ۵- در صورت فوت **صاحب دارنده** پروانه، امتیاز پروانه مطابق با قوانین و مقررات مربوط به ارث در صورت احراز شرایط، قابل انتقال خواهد بود در مدت مذکور دفتر با تعهد نماینده وراثت حداکثر تا شش ماه مجاز به ادامه فعالیت می باشد.

تبصره ۶- تایید محل پیشنهادی متقاضی جهت تاسیس یا جابجایی دفتر از سوی **تشکل صنفی استان به دبیرخانه** کارگروه استانی **ارسال و پس از تایید کارگروه** به منزله موافقت اصولی محسوب، و متقاضی موظف است حداکثر ظرف مدت سه ماه نسبت به تکمیل مدارک، تجهیز دفتر، تدارک امکانات اجرایی و اخذ پروانه فعالیت دفتر اقدام نماید.

ماده ۱۶- کانون در موارد زیر و با درخواست کارگروه استانی و بر اساس ضوابط پروانه را لغو خواهد کرد.

۱- انحلال دفتر برابر قوانین و مقررات برای اشخاص حقوقی.

۲- لغو پروانه بر اساس مفاد مندرج در پیوست شماره (۴).

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

۴- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کرده باشد.

۵- چنانچه دارنده پروانه حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ اخذ پروانه شروع به فعالیت ننماید پروانه صادره خود به خود لغو خواهد شد.

۶- سایر موارد که در این آیین نامه منجر به لغو پروانه می گردد.

۷- توقف فعالیت دفتر بدون هماهنگی با کارگروه استانی ممنوع بوده و در صورتی که بیش از یک ماه باشد منجر به لغو امتیاز دفتر می شود

۸- عدم رعایت سهم ۵۱ درصدی دارنده پروانه در هنگام تبدیل دفتر از ماهیت حقیقی به حقوقی یا عدم رعایت تسهیم سهام در ماهیت حقوقی.

ماده ۱۷- در صورت وقوع موارد غیر قابل پیش بینی از جمله حوادث طبیعی ، جنگ ، سیل ، زلزله و همچنین تصمیمات ویژه و اثر گذار حکومتی ، وضع قوانین حاکم از سوی مراجع صالح ، حل و فصل موارد برای حفظ دستگاه های خدمات دهنده و دارنده پروانه با رعایت مقررات جاری کشور به عهده کارگروه استانی می باشد .

ماده ۱۸- در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد ، باید ابتدا تقاضای خود را به دبیرخانه کارگروه استانی ارایه ، و پس از موافقت کارگروه استانی ، با توجه به نوع درخواست و با رعایت قوانین و مقررات به شرح ذیل اقدام می گردد:

۱- تغییر مکان دفتر از استان به استان دیگر با موافقت کارگروه های دو استان.

۲- تغییر مکان دفتر در داخل استان از یک شهرستان به شهرستان دیگر.

۳- تغییر مکان داخل شهرستان

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

تبصره ۲- دارنده پروانه حق ایجاد شعبه یا باجه برای ارایه خدمات موضوع پروانه را ندارد . لیکن دفتر می تواند در شرایط خاص برای سهولت در خدمات رسانی نسبت به زدن ایستگاه موقت تا حداکثر یکماه با هماهنگی تشکل صنفی و کارگروه اقدام نماید.

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

ماده ۱۹- وظایف دستگاه خدمات دهنده به شرح زیر است :

۱- انعقاد قرارداد با **مجری درگاه** **کانون** (بعنوان مجری درگاه و از طریق مجموعه های تخصصی وابسته انجام خواهد شد)

۲- بررسی گزارش های واصله از دبیرخانه کارگروه استانی و **کانون** (مجری درگاه) و اعلام نتیجه .

۳- ارایه آیین نامه ها ، دستورالعمل های اجرایی، فرم های اطلاعاتی ، مهرهای اداری و نرم افزار های مورد نیاز دفاتر به صورت رایگان در اختیار دارنده پروانه.

۴- تجهیزات ، امکانات و زیرساختهای اختصاصی مطابق قرارداد فی مابین دستگاه خدمت دهنده و کانون تأمین می گردد.

۵- آموزش بدوی دارنده پروانه و کارکنان مربوطه به صورت رایگان و بعهده دستگاه خدمت دهنده می باشد. آموزشهای تکمیلی مورد تأیید کمیته **نظارت** با معرفی کانون از طریق مراکز آموزشی ذیصلاح انجام خواهد شد.

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

۶- اعلام تعرفه های مصوب به دبیرخانه کارگروه راهبری و استانی جهت ابلاغ به دفاتر.

- ۷- ارائه خدمات موضوع قرار داد از طریق درگاه به دفاتر معرفی شده از طرف کانون.
- ۸- اعلام دستورالعمل های جدید یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر به کمیته اجرایی یا کارگروه استانی جهت بررسی و ابلاغ به **کانون** (مجری درگاه) و دفاتر.
- ۹- رعایت استانداردهای فنی در اتصال به درگاه حسب ابلاغ کارگروه راهبری.
- ۱۰- دستگاه های خدمات دهنده در حیطه خدمات مرتبط و در چارچوب قرارداد منعقد شده با رعایت مفاد پیوست شماره (۴) مکلفند با هماهنگی کارگروه استانی فعالیت های دفاتر طرف قرارداد خود را نظارت نمایند و در صورت مشاهده هرگونه تخلف موارد را ابتدا به کانون و در صورت عدم رسیدگی، به کارگروه استانی و یا کمیته **نظارت** اعلام نمایند.

ماده ۲۰- مکاتباتی که از جانب کانون یا تشکل صنفی با دارنده پروانه به صورت حضوری، پستی، نامبر و یا پست الکترونیکی به آخرین آدرس های اعلام شده وی انجام می شود به عنوان مکاتبات رسمی تلقی می شود. در خصوص ارسال مکاتبات به صورت الکترونیکی (نامبر، پست الکترونیکی) اخذ تاییدیه از دارنده پروانه ضروری است. هرگونه تغییر شماره تلفن، نامبر، پست الکترونیکی و آدرس پستی ظرف هفتاد و دو ساعت باید به اطلاع کارگروه استانی و کانون برسد.

تبصره- هرگونه مکاتبه و به هر شیوه با دفاتر، می بایست طی رونوشتی به دبیرخانه کارگروه استانی ارسال گردد.

ماده ۲۱- کمیته **تخصصی و نظارت** مرجع نهایی رسیدگی به اختلافات بین کارگروه استانی، دستگاه های خدمات دهنده، کانون و دارنده پروانه می باشد.

ماده ۲۲- مقررات و ضوابط مربوط به تضمین بر اساس پیوست شماره (۶) این آیین نامه تعیین می گردد.

ماده ۲۳- وزارت ارتباطات و سازمانهای تابعه موظف به همکاری، صدور مجوز و تأمین امکانات زیرساختی برای توسعه شبکه دفاتر پیشخوان دولت می باشد

ماده ۲۴- به منظور سیاستگذاری و نظارت عالی، هماهنگی اجرایی بین دستگاهها و تدوین راهبردهای اجرایی سیاست های مربوطه و همچنین تفسیر این آئین نامه، کارگروهی تحت عنوان کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات با اعضای زیر تشکیل می گردد:

۱. **معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی جمهوری** معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (رئیس کارگروه)
۲. معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (دبیر کارگروه راهبری)
۳. رئیس امور سیستم ها و توسعه دولت الکترونیک سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور رئیس دبیر کارگروه راهبری **(به انتخاب رئیس کارگروه)**
۴. نماینده تام الاختیار وزیر کشور

۵. نماینده تام الاختیار وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات، ترجیحا سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۶. نماینده تام الاختیار وزیر صنعت ، معدن و تجارت

۷. نماینده تام الاختیار وزیر امور اقتصادی و دارایی

۸. نماینده معاونت روستایی و مناطق محروم کشور ریاست جمهوری

۹. نماینده تام الاختیار فرمانده نیروی انتظامی

۱۰. نماینده تام الاختیار رییس کل بانک مرکزی

۱۱. رییس سازمان ثبت احوال کشور یا نماینده تام الاختیار

۱۲. رییس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور یا نماینده تام الاختیار

۱۳. رییس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات یا نماینده تام الاختیار

۱۴. رییس شورای عالی استانها یا نماینده تام الاختیار

تبصره: دبیرخانه کارگروه راهبری زیر نظر دبیر کارگروه با وظایف تعریف شده از سوی کارگروه راهبری اداره و محل آن

(سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) می باشد ~~از طریق کارگروه راهبری تعیین می گردد.~~

ماده ۲۵- وظایف و اعضای کارگروه استانی:

الف: وظایف کارگروه استانی

۱- راهبری ، هدایت ، نظارت و ارزیابی فعالیت دفاتر در سطح استان .

۲- بررسی ظرفیتهای توسعه دفاتر بر اساس آمایش ملی و پیشنهاد توسعه دفاتر به کمیته نظارت

۳- تأیید صلاحیت پذیرفته شدگان در آزمون ادواری و صدور موافقت اصولی

تبصره ۱: فراخوان ثبت نام و برگزاری آزمون ادواری منوط به تأیید کارگروه راهبری می باشد.

تبصره ۲: برگزاری آزمون به عهده کانون و با نظارت کمیته نظارت و کارگروه استانی می باشد.

تبصره ۳: کانون موظف است پس از فراخوان بر اساس شاخصهای اعلامی و برگزاری آزمون ، ۳ برابر ظرفیت مورد

نیاز را به کارگروه استانی معرفی و کارگروه استانی از بین آنها افراد واجد شرایط را انتخاب می نماید

تبصره ۴: شاخص های برگزاری آزمون باید به تأیید کمیته نظارت برسد.

۴- ارائه لیست نهایی جهت صدور پروانه به کانون .

۵- در صورت عدم احراز صلاحیت نماینده استانی معرفی شده از طرف کانون جهت عضویت در کارگروه استان در

طی دوره نمایندگی و یا عدم رعایت مصوبات، کارگروه استانی می تواند با ذکر ادله نسبت به درخواست نماینده

جدید و عدم پذیرش نماینده قبلی اقدام نماید.

۶- بررسی مسایل و مشکلات و حل و فصل اختلافات بین دستگاه های خدمات دهنده و دفتر و مشتری ، و در صورت

حل نشدن اختلافات ، ارجاع موارد به کمیته نظارت.

تبصره ۵: رسیدگی به کلیه پیشنهادها، اعتراضها و شکایت های مشتریان و دارندگان پروانه مطابق با بند ۱۰ ماده ۲۹ وظایف کانون می باشد

۷- در راه اندازی و جابجایی دفاتر، کارگروه می بایست چهار شاخص ذیل را در نظر بگیرد:

۱- همپوشانی خدمات

۲- حریم جغرافیایی

۳- اقلیم

۴- تراکم جمعیت

۸- مکلف نمودن دفاتر جهت درج اطلاعاتی های مهم و نرخ خدمات در مقابل دید مشتری.

۹- سیاستگذاری جهت تعیین شرایط، الزامات و چهارچوب قراردادها و ارائه خدمات توسط دستگاه ها از طریق درگاه در خصوص خدمات استانی.

تبصره: اجرای بند فوق نافه اختیارات کارگروه راهبری و ماده ۲۴ این آیین نامه نمی باشد

۱۰- ایجاد زمینه و برنامه ریزی لازم جهت بازرسی و بازدید از دفاتر با حضور نماینده دستگاههای اجرایی خدمات دهنده.

۱۱- تعیین شروع و حداقل اوقات کاری دفاتر با عنایت به شرایط اقلیمی استان.

تبصره - نظام نامه داخلی کارگروه های استانی به شرح پیوست شماره (۳) آیین نامه تعیین می شود.

۱۲- کارگروه استانی مکلف اند نسبت به اعلام ظرفیتهای خدماتی استان به کانون با هدف توسعه خدمات در شبکه دفاتر بصورت ملی اقدام نمایند

ب: اعضای کارگروه استانی

۱. معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری به عنوان رییس (سوال شود)
۲. مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات (استانداری) بعنوان دبیر (بدون حق رأی)
۳. نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)
۴. نماینده کانون (نماینده تشکل صنفی استانی از بین اعضاء هیئت مدیره انجمن استان) در استان
۵. نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (در صورت ضرورت و وجود موضوع مرتبط) (بدون حق رای)

ماده ۲۶- وظایف و اعضای کمیته تخصصی:

الف: وظایف کمیته تخصصی

۱. دریافت مصوبات مربوطه در کارگروه راهبری از دبیرخانه و پیگیری آنها
۲. اولویت بندی دستگاه های اجرایی و احصاء خدمات الکترونیکی قابل ارائه در دفاتر پیشخوان دولت

۳. برنامه ریزی و پیگیری پیشنهادات و مشکلات کارگروه‌های استانی و دستگاه‌های خدمات دهنده
۴. بررسی درخواست کارگروه‌های استانی در خصوص توسعه کمی دفاتر و تطبیق آن با طرح آمایش ملی و ارائه پیشنهاد به کارگروه راهبری کشور جهت تصویب
۵. ابلاغ آیین نامه ها ، دستور العمل ها ، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروه های استانی برای اعمال و اجرای آنها
۶. انعقاد تفاهم نامه با دستگاه‌های ارائه کننده خدمت
۷. هماهنگی و پیگیری ارائه خدمات احصاء شده دستگاه در ارائه آن به دفاتر پیشخوان دولت
۸. تدوین استانداردهای اجرایی و کیفی خدمات و تطبیق بخشنامه ها و ابلاغیه های دستگاه‌های خدمات دهنده با آن
۹. اصلاح فرایند اداری خدمات قابل ارائه و لحاظ نمودن پرداخت الکترونیک در آنها با هماهنگی دستگاه خدمات دهنده

۱۰. بررسی و تصویب کارمزد ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان بر اساس پیشنهاد شورای نرخ گذاری و ابلاغ آن به کارگروه‌های استانی از طریق دبیرخانه

۱۱. ارائه گزارش اقدامات انجام شده و نتایج آن و پیشنهادات اصلاحی به دبیرخانه

۱۲. سایر وظایف محوله از سوی کارگروه راهبری و دبیرخانه آن

ب: اعضای کمیته تخصصی:

۱. **معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور** ~~نوسازی و اداری معاونت توسعه~~

مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور (بعنوان رئیس)

۲. دبیر کارگروه راهبری

۳. رییس مرکز توسعه دولت الکترونیک ، فن آوری اطلاعات و آمار وزارت کشور

۴. نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

۵. نماینده وزارت امور اقتصادی و دارایی

۶. نماینده بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

۷. نماینده سازمان ثبت احوال کشور

۸. نماینده سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

۹. رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات یا نماینده تام الاختیار

۱۰. نماینده از دستگاه های دیگر و مرتبط با موضوع جلسه بعنوان مدعو (حسب مورد)

ماده ۲۷- وظایف و اعضای کمیته نظارت:

الف: وظایف کمیته نظارت :

۱. دریافت مصوبات مربوطه در کارگروه راهبری از طریق دبیرخانه و پیگیری آنها
 ۲. ارائه گزارش اقدامات انجام شده و نتایج آن و پیشنهادات اصلاحی به دبیرخانه
 ۳. نظارت و بازرسی از کارگروه های استانی، کانون، دستگاه خدمات دهنده، درگاه، انجمن های صنفی و دفاتر پیشخوان خدمات جهت حسن اجرای این آیین نامه و مصوبات کارگروه راهبری
 ۴. سیاست گذاری و نظارت در خصوص آمایش دفاتر پیشخوان
 ۵. سیاستگذاری و نظارت بر توزیع متناسب خدمات به دفاتر
 ۶. نظارت عالی و شفاف سازی بر نحوه برخورد با تخلفات منطبق با پیوست شماره ۴ آیین نامه
 ۷. ارائه پیشنهادات در قالب دستورالعملهای تکمیلی در راستای مفاد آیین نامه
 ۸. سایر وظایف محوله از سوی کارگروه راهبری و دبیرخانه آن
- تبصره: کمیته عالی نظارت با ترکیب:

- ۱- معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (به عنوان رئیس)
 - ۲- رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و آمار وزارت کشور
 - ۳- نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
 - ۴- دبیر کارگروه راهبری
 - ۵- رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان دولت یا نماینده تام الاختیار
- در شرایط خاص مسئولیت تفسیر آیین نامه و رسیدگی به اختلافات فی مابین کمیته ها، دبیرخانه، کانون (مجری درگاه) و کارگروه های استانی را بعهده دارد

ب: اعضای کمیته نظارت

۱. رییس مرکز توسعه دولت الکترونیک، فن آوری اطلاعات و آمار وزارت کشور (بعنوان رئیس)
۲. نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
۳. دبیر کارگروه راهبری
۴. نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۵. نماینده سازمان ثبت احوال کشور
۶. نماینده یکی از کارگروه های استانی
۷. رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان دولت یا نماینده تام الاختیار

ماده ۲۸- وظایف و اعضای شورای نرخ گذاری:

الف: وظایف شورای نرخ گذاری

۱. پیشنهاد روش و فرمول مناسب تعیین کارمزد ارائه خدمات و تصویب آن در کمیته تخصصی .
۲. قیمت گذاری سالانه خدمات با توجه به وضعیت اقتصادی و رشد تورم در کشور.
۳. ارائه پیشنهاد کارمزد تعیین شده در شورا به کمیته تخصصی جهت تصویب و ابلاغ آن به کارگروه‌های استانی.

ب: اعضای شورای نرخ گذاری

۱. رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و آمار وزارت کشور (بعنوان رئیس)
۲. نماینده **معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
۳. دبیر کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات دولت
۴. نماینده رئیس کارگروه استانی پیشخوان دولت تهران
۵. نماینده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
۶. رییس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات یا نماینده تام الاختیار
۷. نماینده دستگاه خدمت دهنده بر حسب موضوع و نوع خدمت

ماده ۲۹: وظایف کانون

- ۱- ترغیب دستگاهها و شناسایی خدمات جهت ارائه در دفاتر و پیشنهاد انعقاد تفاهم نامه به کمیته تخصصی.
- ۲- صدور ، تمدید و انتقال پروانه بر اساس اعلام کارگروه استانی و ارسال آن جهت امضای دوم توسط **رئیس کارگروه استانی**. دبیر کارگروه راهبری کشور
- تبصره: پروانه با امضای دوم و ممهور به مهر **کارگروه استانی** سازمان مدیریت و برنامه ریزی رسمیت پیدا می کند.
- ۳- لغو پروانه بر اساس ابلاغ کارگروه استانی بر اساس ضوابط و تائیدیه نهائی دبیرخانه کارگروه راهبری
- ۴- تدوین و تنظیم گزارش از عملکرد دفاتر مطابق با دستورالعمل های مصوب در **کمیته نظارت** و گزارش از پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین نامه در دوره های حداکثر سه ماهه به کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان و تشکلهای **صنفي استانی (در حوزه استانی)**
- ۵- ارائه گزارش عملکرد مالی سالیانه و گزارش حسابرس رسمی به کارگروه راهبری.
- ۶- استقرار، پشتیبانی و بروز رسانی سامانه الکترونیکی ملی به منظور مدیریت و نظارت بر خط و مکان محور دفاتر و ایجاد امکان دسترسی برای کارگروه راهبری، کمیته تخصصی ، **کمیته نظارت** ، کارگروه استانی و انجمن صنفی استان.
- ۷- تدوین و توسعه خدمات و سرویسهای الکترونیکی ارزش افزوده دستگاهی و بین دستگاهی با رویکرد سازمانی و بازمینی فرآیندها در این خصوص و ایجاد پنجره واحد و ارائه خدمات متناسب با استفاده از ابزارهای زیرساختی در راستای تحقق نقشه راه دولت الکترونیک و دولت همراه
- ۸- ارائه خدمات نیابتی مجموعه های حقیقی و حقوقی با هدف تسهیل در ارائه خدمات به مردم

۹- توسعه خدمات تجارت الکترونیک با هدف استفاده حداکثری از ظرفیت دفاتر در حوزه شهری و روستائی

۱۰- توزیع عادلانه خدمات بر اساس سیاست گذاری **کمیته تخصصی، نظارت** و کارگروه استانی.

۱۱- آمایش دفاتر بر اساس شاخصها و سیاست گذاری های **کمیته نظارت** و کارگروه استانی.

۱۲- نظارت بر عملکرد دفاتر و ارائه گزارش دوره ای به کارگروههای استانی.

۱۳- رسیدگی به شکایات واصله و ارائه گزارش های مورد نیاز کارگروه های استانی.

۱۴- **ایجاد و مدیریت بر درگاه مطابق با پیوست شماره ۷-انجام تکالیف مجری در گاه مطابق پیوست شماره ۷**

۱۵- تهیه شیوه نامه های سازماندهی کارکنان و فضای داخلی با مصوبه **کمیته نظارت** دفاتر و نظارت بر آن .

۱۶- انجام مراحل ثبت نام و اخذ مدارک و مستندات مورد نیاز برابر دستورالعملهای صادره از سوی کارگروه راهبری.

۱۷- کانون موظف است همزمان با معرفی نماینده (**تشکل صنفی**) خود نسبت به ارائه مدارک و مستندات قانونی مبنی

بر **احراز صلاحیت ارائه اعتبارنامه** به دبیرخانه کارگروه استانی اقدام نماید.

۱۸- کانون مکلف است نسبت به تشکیل سازمان نظام پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی جمهوری

اسلامی ایران که اساس نامه آن قبل از تصویب به تأیید کارگروه راهبری رسیده باشد اقدام نماید.

۱۹- کانون از طریق زیرمجموعه های تخصصی مربوطه مکلف است هر گونه خدمت یا خدماتی که از سوی کمیته

تخصصی یا کارگروههای استانی اعلام می شود نسبت به عقد قرارداد جمعی اقدام و مراحل اجرایی آن را طی

نماید.

۲۰- کانون مکلف است سیستمهای الکترونیکی و تسهیم مکانیزه پرداخت برخط و به لحظه وجوه را مطابق استانداردهای

بانک مرکزی فراهم نماید.

۲۱- تامین امکان تبادل داده بادستگاه های اجرایی مرجع مانند سازمان ثبت احوال کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک

کشور، نیروی انتظامی و... برای احراز داده ها و استعلامات به صورت الکترونیکی حسب مورد مربوطه

این تصمیم در تاریخبه تایید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است .

رونوشت: دفتر رییس جمهور، دفتر معاون اول رییس جمهور، کلیه وزارتخانه ها ، سازمانها و موسسات دولتی ، معاونت

برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور ، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور ، سازمان ثبت احوال کشور و دفتر هیئت

دولت و شورای عالی استانها

پیوست شماره یک

شرایط، الزامات و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات

- ۱- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع.
- ۲- انجام خدمات بر اساس مفاد آیین نامه و دستور العمل های اجرایی کارگروه استانی و قراردادهای منعقد شده با **کانون** (مجری درگاه).
- ۳- نگهداری یک نسخه کامل و الکترونیکی از دستورالعمل ها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و فهرست تعرفه های ابلاغی از طرف دبیرخانه کارگروه راهبری، دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع مربوط در محل دفتر به صورت مرتب و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها در صورت لزوم آموزش کارکنان تحت سرپرستی بمنظور ارائه مطلوب خدمات.
- ۴- نصب دستگاه POS (نقطه فروش) معتبر و تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۵- نصب تابلوی خدمات قابل ارائه و تعرفه آنها در محل دفتر و در مقابل دید مشتریان.
- ۶- حفظ و حراست از اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می باشد و عدم افشای آنها نزد دیگران.
- ۷- همکاری با بازرسان و ناظران مطابق با پیوست شماره ۴.
- ۸- ارائه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه استانی.
- ۹- قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر، و آدرس الکترونیکی سامانه رسیدگی به شکایات در معرض رویت مراجعان و مشتریان.
- ۱۰- رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، بیمه تامین اجتماعی، ایمنی و بهداشت محیط کار در خصوص کارکنان خود.
- ۱۱- استقرار حداقل دو نفر نیروی آموزش دیده و تامین نیروی جایگزین در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر.
- ۱۲- ایجاد ارتباط برخط (online) با دستگاه خدمات دهنده در صورت وجود سامانه الکترونیکی با هماهنگی و از طریق مجری درگاه.
- ۱۳- تامین فضای کار در مناطق شهری حداقل ۵۰ متر مربع و در مناطق روستایی ۳۰ متر مربع منطبق با ضوابط اعلامی از سوی کارگروه استانی.
- تبصره: 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)
- ۱۴- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی موارد ذیل باید رعایت شود:

۱۴-۱ تهیه و نصب تابلو با رنگ ، آرم و نوشته مصوب. (این تابلو جنبه اطلاع رسانی خدمات دولت را دارد و مشمول تابلوهای تجاری و تبلیغاتی نمی باشد)

۱۴-۲ اختصاص فضای کافی به مشتریان و امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان ، معلولین و سالمندان.

۱۴-۳ نصب علائم دیداری و نوشتاری در بالای بانه ها جهت اطلاع مشتریان.

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

۱-۱۵ میز

۱۵-۲- صندلی و نیمکت مراجعین

۱۵-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده (دزدگیر)

۱۵-۴- داشتن تجهیزات رایانه ای متناسب با خدمات قابل ارائه

۱۵-۵- دستگاه نمابر(حداقل یک دستگاه)

۱۵-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۱۵-۷-وسایل حرارتی / برودتی مناسب

۱۵-۸- نصب دوربینهای نظارتی

تبصره - تامین تجهیزات خاص که فقط برای دستگاه خدمات دهنده کاربرد تخصصی دارد بر عهده دستگاه خدمات دهنده می باشد . موارد اختلافی توسط کارگروه راهبری مورد بررسی و تصمیم گیری قرار خواهد گرفت .

۱۶ -دفا تر اجازه ارائه خدماتی که مراحل تصویب آن طی نگردیده است را نداشته و ارائه هرگونه خدمات جانبی بدون مجوز تخلف محسوب می شود.

۱۷ - دارنده پروانه مکلف به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه های مصوب ابلاغی مراجع قانونی مربوط می باشند.

۱۸ -دارنده پروانه مکلف است شخصا در دفتر حضور داشته باشد.

تبصره ۱: در صورت معرفی کانون، اعضای هیئت مدیره و روسای موظف تشکلهای صنفی دفاتر پیشخوان و مجموعه های تخصصی مرتبط در استانها یا کانون کشوری میتوانند با معرفی نماینده تام الاختیاری تا زمان تصدی پست از این امر مستثنی باشند.

تبصره ۲: مدیران دفاتر می توانند با ارائه درخواست از طریق صنف و تأیید کارگروه استانی حداکثر برای مدت سه ماه در طی سال با معرفی نماینده از مرخصی استفاده نمایند.

تبصره ۳: تعطیلی موقت دفتر برای مدت شش ماه با نظر کارگروه استان و هماهنگی های لازم به منظور عدم اختلال در ارائه خدمات به مردم

پیوست شماره دو

شرایط متقاضیان و اسناد و مدارک مورد نیاز برای دریافت پروانه

الف - متقاضیان دریافت امتیاز پروانه دفاتر باید دارای مشخصات و شرایط ذیل باشند :

۱- اشخاص حقیقی

۱-۱- دارای تابعیت ایرانی .

۲-۱- تدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان رسمی کشور.

۳-۱- داشتن اهلیت قانونی و نداشتن پیشینه کیفری و عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر (ارائه تایید صلاحیتهای فردی توسط مراجع ذیصلاح) و نداشتن سابقه عضویت در گروهک های غیر قانونی .

تبصره : با توجه به مفاد بند فوق، واگذاری خدمات نیازمند استعلام مجدد توسط دستگاههای خدمت دهنده نمی باشد.

۴-۱- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت از انجام آن برای افراد ذکور .

۵-۱- عدم اشتغال و یا بازنشستگی در تشکیلات دولتی با رعایت قوانین و مقررات جاری.

۶-۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری و برای دفاتر پیشخوان روستایی فوق دیپلم یا معادل آن.

تبصره: برای تبدیل دفاتر روستایی که قبل از تاریخ این آیین نامه فعالیت می نمایند حداقل مدرک تحصیلی دیپلم مورد نیاز می باشد.

۷-۱- دارا بودن حداقل ۲۵ سال سن.

۲- اشخاص حقوقی

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

۲-۲- صاحبان امضاء تمامی شرایط مذکور در بندهای ۱ الی ۵ و مدیر عامل و یا یکی از صاحبان امضاء ، علاوه بر بندهای مذکور ، شرط بند ۱-۶ و ۱-۷ را نیز داشته باشند .

ب- صدور بیش از یک پروانه برای هر متقاضی در سطح کشور ممنوع می باشد.

ج- متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغو شده باشد ، می توانند پس از گذشت ۵ سال از تاریخ لغو پروانه ، نسبت به ارائه درخواست پروانه جدید اقدام کنند .

د - شرایط ایثارگری

اولویت های ایثارگری برای خانواده های شاهد، شهدا، جانبازان بالای ۲۵ درصد، آزادگان و رزمندگان تا سقف حداکثر ۲۵ درصد تعیین میگردد.

ه- با توجه به اینکه در اغلب موارد تعداد متقاضی بیش از سهمیه پیش بینی شده می باشد کارگروه استانی با در نظر گرفتن حداقل های ذکر شده می تواند نسبت به امتیاز بندی و انتخاب از بین متقاضیان اقدام نماید.

و- ضوابط ذکر شده در خصوص دارندگان پروانه که قبلا نسبت به دریافت پروانه اقدام نموده اند و یا قصد تمدید آن را دارند شامل نمی گردد و در خصوص انتقال و یا صدور پروانه جدید حاکم می باشد.

پیوست شماره سه
وظایف دبیرخانه کارگروه های استانی

- ماده ۱- دبیرخانه کارگروه استانی به منظور اجرای وظایف ذیل در هر استان تشکیل می شود:
- ۱-۱- ارسال و دریافت مکاتبات کارگروه استانی با دبیرخانه کارگروه راهبری و دستگاه های خدمات دهنده، **کانون و تشکل صنفی استان** و دارندگان پروانه.
- ۲-۱- تدوین برنامه زمانی، تاریخ تشکیل و دستور کار جلسات کارگروه، ارسال دعوت نامه و هماهنگی با اعضاء کارگروه جهت شرکت در جلسات.
- تبصره - جلسات کارگروه استانی حداقل هر یک ماه یکبار برگزار خواهد شد.
- ۳-۱- تنظیم صورتجلسه و ابلاغ تصمیمات کارگروه به اعضاء و حسب مورد به دستگاه های خدمات دهنده و دارندگان پروانه.
- ۴-۱- پیگیری مفاد صورتجلسه های کارگروه تا اخذ نتیجه.
- ماده ۳- دبیر کارگروه می تواند از نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشاورین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان ذیربط برای شرکت در جلسات کارگروه بدون حق رای دعوت نماید.
- ماده ۴- دعوت نامه جلسه کارگروه شامل دستور جلسه، محل، زمان و تاریخ برگزاری جلسه به همراه مستندات مربوط به دستور کار تهیه و حداقل ۳ روز قبل از تشکیل جلسه برای اعضاء مرتبط با موضوع جلسه ارسال خواهد شد.
- ماده ۵- هر یک از اعضاء کارگروه در صورت تمایل می توانند نظرات کتبی خود را در رابطه با دستور جلسات، قبل از تشکیل جلسه به دبیرخانه کارگروه ارائه نمایند تا دبیرخانه نسبت به توزیع آن بین سایر اعضا اقدام نماید.
- ماده ۶- تصمیمات کارگروه با رای موافق اکثریت اعضاء **صاحب رای** معتبر خواهد بود.
- تبصره: رای گیری به صورت علنی و تنها در صورت تشخیص رییس کارگروه غیر علنی انجام می شود.
- ماده ۷- تهیه و تنظیم صورتجلسات کارگروه بر عهده مسئول دبیرخانه بوده و موظف است که ظرف مدت یک هفته پس از تشکیل جلسه، صورتجلسه تنظیم شده را به اعضا کارگروه و حسب مورد به سایر مبادی ذیربط ارسال نماید.
- ماده ۸- کلیه مصوبات، ابلاغیه ها، صورتجلسه های کارگروه استانی و همچنین مکاتباتی که از سوی کارگروه، دستگاه های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان و سایر سازمان های دولتی و غیر دولتی صورت می گیرد با امضای رییس یا دبیر کارگروه با رعایت سلسله مراتب اداری رسمیت خواهد داشت.
- ماده ۹- کارگروه می تواند جهت انجام امور محوله نسبت به تشکیل کمیته های کارشناسی و مشورتی اقدام نماید.
- ماده ۱۰- هرگونه اعتراضات و شکایات و تخلفات که در استان مرجع رسیدگی ندارد به کمیته **اجرائی نظارت** ارجاع می گردد.

پیوست شماره چهار
دستورالعمل نظارت، بازرسی و رسیدگی به تخلفات

این پیوست مشتمل بر مجموعه ضوابط و مقرراتی است که روش رسیدگی و صدور احکام اداری را در خصوص تخلفات و موارد نقض تعهد به شرح زیر مشخص می نماید.

ماده ۱- تعریف تخلف

دارندگان پروانه، کانون، تشکل صنفی و دستگاه های خدمات دهنده مکلفند که کلیه تعهدات مندرج در آیین نامه و پیوست های آن و همچنین متن قرارداد و دستورالعمل های اجرایی مرتبط و سایر موارد اعلامی از سوی کارگروه استانی را به صورت دقیق به انجام رسانند در غیر این صورت، موضوع تخلف محسوب می شود.

ماده ۲- اعلام تخلف

ناظران و بازرسان، دستگاه های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان، تشکل های صنفی دفاتر، کانون و سایر مراجع نظارتی و بازرسی در حیطه وظایف و مسئولیت های خود، می توانند در صورت مشاهده تخلف، مراتب را به صورت کتبی یا الکترونیکی و با درج نشانی به دبیرخانه کارگروه استانی حسب مورد منعکس نمایند.

ماده ۳- رسیدگی به تخلفات

۱-۳- دبیرخانه کارگروه استانی گزارشهای واصله در خصوص تخلفات انجام شده را به کانون جهت بررسی، رسیدگی و اعلام نتیجه منعکس خواهد نمود.

۲-۳- کانون موظف است برابر نوع تخلف، موضوع را به شرح ذیل رسیدگی و اقدام لازم به عمل آورد:

۱-۲-۳- چنانچه تخلف از ناحیه دستگاه خدمات دهنده باشد موظف است در اسرع وقت نسبت به تشکیل جلسه و رفع تخلف اقدام و نتیجه را به دبیرخانه کارگروه گزارش دهد.

تبصره: در صورت عدم حل مشکل و رفع تخلف توسط دستگاه خدمات دهنده کانون مراتب را به کارگروه استانی و یا کارگروه راهبری اعلام می نماید

۲-۲-۳- در صورتی که تخلف از ناحیه دارنده پروانه باشد کانون باید مطابق با نوع تخلف و دستورالعمل مصوب کمیته اجرایی نسبت به برخورد با دارنده پروانه اقدام و پس از درج در پرونده مربوطه نتیجه را به دبیرخانه کارگروه منعکس نماید تبصره ۱: در مواردیکه کانون امکان برخورد با متخلف را بدلیل محدودیت های قانونی نداشته باشد، ضمن جلوگیری از تخلف مورد را به کمیته **اجرائی نظارت** اعلام تا شرایط قانونی و نحوه اجرای برخورد با متخلف ابلاغ گردد.

تبصره ۲: کارگروه استانی می تواند برحسب تشخیص و در موارد خاص ، تا زمان رسیدگی به تخلف، جهت جلوگیری از تکرار و یا ادامه آن نسبت به قطع خدمات و تعطیلی دفتر اقدام نماید

ماده ۴: رسیدگی به تخلفات کانون: در صورت بروز هر گونه تخلف از جانب کانون، موارد از طریق کارگروه استانی به کمیته نظارت اعلام و کمیته نظارت بنا به نوع تخلف اقدام لازم را بعمل آورده و نتیجه را به کارگروه استانی اعلام خواهد نمود.

تبصره: در مواردیکه کمیته اجرایی نظارت از مراجع دیگری بجز کارگروه استانی در جریان تخلف کانون قرار گیرد مستقیماً نسبت به رسیدگی تخلف اقدام خواهد نمود.

ماده ۵- رسیدگی به سایر موارد تخلف

در خصوص سایر موارد تخلف، قوانین و مقررات جاری کشور حاکم بوده و کمیته اجرایی نظارت و کارگروه استانی متناسب با آرای صادره اقدام لازم را بعمل خواهد آورد.

ماده ۶- پرداخت خسارت

۶-۱) در مواردی که تخلف منجر به وارد شدن خسارت به مشتریان و یا دستگاه خدمات دهنده باشد، کانون مکلف به جبران خسارت مطابق با مفاد قرارداد میباشد.

۶-۲) در مواردی که تخلف منجر به خسارت از جانب دستگاه خدمات دهنده باشد کانون مکلف به پیگیری و دریافت خسارت از دستگاه و جبران خسارت میباشد.

ماده ۷- دفاتری که بر اساس گزارش کارگروه های استانی در طول مدت اعتبار پروانه، گزارشی مبنی بر تخلف و یا رای مبتنی بر محکومیت آنها صادر نشده باشد، در زمینه واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند گرفت.

ماده ۸- کلیه مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه و مدارک و مستندات پرونده و مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه در این خصوص قبل از صدور حکم، محرمانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی کننده ممنوع می باشد.

ماده ۹- توقف فعالیت دفتر و جابجایی مکان و یا نقل و انتقال پروانه بدون اخذ تاییدیه از کارگروه استانی به هردلیلی ممنوع بوده و بعد از یکماه منجر به لغو پروانه خواهد شد

ماده ۱۰- انواع تخلفات و جرایم مربوطه:

در صورت بروز تخلف مشهود و یا اختلاف بین دارنده پروانه، دستگاه خدمات دهنده و یا متقاضیان خدمات ابتدا تخلف در سامانه مربوطه ثبت و با تشکیل کمیته کارشناسی با حضور کارشناس مطلع دستگاه خدمات دهنده، مدیر دفتر و نماینده کمیته بازرسی و نظارت کانون موضوع بررسی و بر اساس نتایج حاصل از بررسی مستندات و شواهد، اقدامات زیر صورت گرفته و نتایج در سامانه مذکور و پرونده الکترونیکی دفتر ثبت می گردد.

۱. در صورت عدم رعایت فرایندها و دستورالعملهای تعیین شده رفع مشکل و اصلاح امور بر اساس صورتجلسه

تنظیمی ظرف مدت یک هفته از زمان ابلاغ.

۲. در صورت بروز خطای سهوی از سوی دفتر و ایجاد خسارت، رفع مشکل و پرداخت عین خسارت به خسارت دیده بر اساس صورتجلسه تنظیمی ظرف مدت یک هفته از زمان ابلاغ.
۳. در صورت بروز خطای عمدی و ایجاد خسارت از سوی دفتر برای مرتبه اول، اخطار کتبی با درج در پرونده به اضافه جبران اصل خسارت.
۴. در صورت بروز خطای عمدی و ایجاد خسارت از سوی دفتر برای بار دوم، اخطار کتبی با درج در پرونده به اضافه جبران اصل خسارت و جریمه معادل دو برابر مبلغ خسارات وارده بنا به تشخیص کمیته نظارت و بازرسی و واریز مبلغ مذکور به حساب ویژه ای در کانون کشوری که به همین منظور تعبیه شده است
- تبصره: منابع این حساب با نظارت کارگروه راهبری صرفاً در جهت جبران خسارت خدمات گیرندگان، دستگاه خدمات دهنده و در مواردی که امکان اخذ خسارت از دفتر و یا بیمه امکان پذیر نباشد هزینه می گردد.
۵. در صورت بروز خطای عمدی برای بار سوم، قطع کلیه خدمات به مدت ۱ تا ۶ ماه بر اساس تشخیص کارگروه استانی به انضمام جرایم مندرج در بند ۴ و تغییر رنگ پروانه برای یک دوره آتی.
- تبصره ۱: در صورتیکه رنگ پروانه در دوره قبل به دلیل تخلف تغییر یافته باشد در همین مرحله پروانه جهت ابطال به کارگروه استانی ارجاع خواهد شد
- تبصره ۲: در صورتیکه رنگ پروانه در دوره قبل به دلیل تخلف تغییر یافته است و با تکرار تخلف مطابق مفاد فوق پروانه برای دوره بعد قابل تمدید نمی باشد.
- تبصره ۳: کمیته نظارت یا کارگروه استانی تنها مرجع ابلاغ پلمپ دفاتر می باشد
- تبصره ۴: دفاتر پیشخوان خدمات دولت مشمول تبصره ۲ قانون نظام صنفی بوده و با توجه به دارا بودن قانون خاص و بعنوان کارگزاران دولت اتحادیه های صنفی حق ورود به حوزه دفاتر را ندارند و مشمول قانون نظام صنفی نمی شوند
۶. در صورت تداوم تخلفات مطابق با مفاد یاد شده و صدور اخطار کتبی بیش از سه بار در طول مدت پروانه، پروانه جهت ابطال به کارگروه استانی ارجاع خواهد شد.
- تبصره ۱: در صورت اعتراض به رای ابلاغی، مدیر دفتر می تواند ظرف مدت حداکثر ۲۰ روز مراتب اعتراض خود را از طریق کمیته **اجرایی نظارت** با ارائه مستندات پیگیری نماید. در این شرایط کمیته **اجرایی نظارت** موظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه به موضوع رسیدگی و نتیجه را اعلام نماید.
- تبصره ۲: در صورتیکه در متن SLA (توافقنامه سطح سرویس) تنظیمی با دستگاه خدمات دهنده و یا قوانین قضایی کشور مواردی فراتر از موارد ذکر شده وجود داشته باشد علاوه بر موارد فوق جرائم تعهد شده در SLA نیز اعمال خواهد گردید.
۷. در صورت عدم تمکین دفتر برای جبران خسارات، کانون می تواند با هماهنگی و تایید کارگروه استانی نسبت به واگذاری مجوز دفتر به غیر و جبران خسارات ناشی از آن اقدام نماید.

۸. دفتر حق ارائه خدمات خارج از توافقات قراردادهای کلی را نخواهد داشت و در صورت ارائه خدمات و بروز خسارت، دفتر مشمول جرائم بند های ۱ تا ۶ خواهد شد.
- تبصره: بنا به تشخیص کارگروه استانی در صورت بروز تخلف های خاص از جمله جعل اسناد، تخلف مالی و مواردی که تبعات امنیتی و اجتماعی به همراه دارد، کارگروه نسبت به جلوگیری از فعالیت دفتر اقدام و مراتب را جهت رسیدگی به کانون و در صورت نیاز دادگاه صالحه اعلام نماید.
۹. در صورت بروز خطا یا وجود شرایط خاص غیر متعارف از سوی دستگاه خدمات دهنده که منجر به تحمیل هزینه به دفتر شود مراتب پس از صورتجلسه به کارگروه استانی جهت بررسی و اتخاذ تصمیم و جبران خسارت احتمالی ارجاع خواهد شد.
۱۰. رفتار های غیر متعارف که منجر به هتک حرمت ارباب رجوع شده و مراتب به تایید کمیته بازرسی و نظارت کانون برسد، ضمن تذکر کتبی به عنوان امتیاز منفی دفتر درج شده و این موارد در تمدید پروانه و یا واگذاری خدمات جدید به دفتر تاثیر گذار خواهد بود.
۱۱. در صورت عدم رعایت دفتر به ضوابط و استانداردهای محیطی ابلاغی از سوی کانون، در بازدید های دوره ای ، ضمن اخطار کتبی به دفتر مراتب در سوابق دفتر درج می گردد و این امر منجر به اعمال جرایم در رتبه بندی و واگذاری خدمات آتی دفتر خواهد شد.
- تبصره: کارگروه استانی در شرایط خاص می تواند مراتب تخلف را به دادگاه صالحه نیز جهت رسیدگی ارجاع نماید.

پیوست شماره پنج
مقررات و شرایط مالی

در اجرای ماده ۱۴ این آیین نامه ، متن حاضر مشتمل بر مجموعه ضوابط ، روابط و تعهدات مالی بین دفاتر و دستگاههای خدمات دهنده در خصوص اعمال تعرفه های خدمات قابل ارائه ، حق الزحمه و یا کارمزد دفاتر از ارائه خدمات و تسویه حسابهای مالی است که به شرح ذیل تدوین و لازم الاجرا می باشد .

بخش اول - تعهدات مالی دارنده پروانه

ماده ۱- دارنده پروانه موظف است تعرفه های خدمات قابل ارائه را با توجه به آخرین تغییرات مصوب و با ذکر تاریخ اجرای تعیین شده مطابق ابلاغیه های دستگاه خدمات دهنده رعایت نماید .

تبصره ۱- دریافت وجوه بیش از تعرفه های اعلام شده تخلف محسوب می گردد و با دارنده پروانه در این خصوص برابر مفاد این آیین نامه برخورد خواهد شد .

تبصره ۲- ارائه رسید به مشتریان ، در ازای دریافت هر گونه وجه از آنها الزامی است .

ماده ۲- دارنده پروانه در صورت دریافت وجه از مشتریان بابت خدمات ارائه شده موظف است سهم دستگاه های خدمات دهنده از وجوه دریافتی را در مهلت تعیین شده در قرارداد به حسابهایی که از طرف آنها اعلام گردیده واریز نماید .

ماده ۳- دارنده پروانه مکلف است مقررات مربوط به پرداخت حداقل حقوق و دستمزد کارکنان مشمول بیمه تامین اجتماعی ، مقررات بازنشستگی و مالیات متعلقه را رعایت نموده و پاسخگویی مراجع قانونی در این خصوص باشد .

ماده ۴- دارنده پروانه مکلف است با توجه به تصمیماتی که از سوی کارگروه استانی در خصوص جبران خسارات وارده به دستگاه خدمات دهنده اتخاذ گردیده ، نسبت به جبران خسارت و واریز مبالغ مربوطه به شماره حساب اعلام شده ظرف مدت تعیین شده از سوی کانون اقدام نماید .

بخش دوم - تعهدات مالی دستگاه خدمات دهنده

ماده ۵- رعایت مفاد آیین نامه در خصوص پرداخت کارمزد و یا حق الزحمه به دارنده پروانه .

ماده ۶- ارائه خدماتی که در چارچوب پروانه به صورت موردی (به جز مواردی که در قرارداد درج شده است) از سوی دستگاه های خدمات دهنده پس از تنظیم الحاقیه با کانون انجام می شود.

ماده ۷- دستگاه های خدمات دهنده مکلفند کسورات قانونی حق الزحمه مربوطه از قبیل مالیات و سایر موارد را برابر مقررات به حسابهای مربوطه واریز و رسید مربوطه را به کانون یا دارنده پروانه ارائه نمایند .

بخش سوم - سایر موارد

ماده ۸- دستگاه های خدمات دهنده موظفند نسبت به انعقاد قراردادهای ارائه خدمات با کانون در چارچوب مفاد آیین نامه و پیوستهای آن اقدام لازم را به عمل آورده و یک نسخه از تعهدات آن را جهت آگاهی به کارگروه استانی ارسال کنند .

ماده ۹- در صورتی که مدت اعتبار پروانه خاتمه یافته و تمدید نشود و یا به علت نقض شرایط آیین نامه و پیوستهای آن و یا به دلیل درخواست دارنده پروانه ، پروانه دفتر لغو شود . کانون موظف است ظرف مدت سه ماه و برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب با دستگاه خدمات دهنده اقدام نماید .

ماده ۱۰- در خصوص مقررات مالی تصریح نشده در آیین نامه و پیوستهای آن ، برابر قوانین و مقررات موضوعه و قرارداد فی مابین رفتار خواهد شد .

ماده ۱۱- دستگاه خدمات دهنده دولتی و بخش عمومی می بایستی ضمن حضور در شورای نرخ گذاری و پس از تصویب نرخ نسبت به رعایت و ابلاغ نرخهای مصوب به واحد های تابعه اقدام نمایند هرگونه ارائه نرخ خارج از این چارچوب تخلف محسوب می شود.

پیوست شماره شش

تضامین

دستگاه ارائه دهنده خدمات با توجه به نوع و ارزش خدمات نسبت به دریافت تضامین حسن انجام تعهدات اقدام می نماید این تضامین در قالب قرارداد تجمیعی بر اساس شرح وظایف مندرج در ماده ۲۹ و پیوست ۷ این آیین نامه ارائه می گردد.

الف: نوع تضامین

نوع تضامین که به عنوان پشتوانه اجرائی قراردادهای جمعی ارائه خواهد شد عبارت است از: بیمه نامه مسئولیت مدنی به صورت جمعی از سوی کانون و یا مربوط به هر دفتر که به صورت منفرد به دستگاه خدمات دهنده ارائه می شود.

تبصره ۱: کانون موظف است در صورت بروز خسارت از سوی دارنده پروانه و عدم پوشش بیمه تضامین ، از محل صندوق جبران خسارت و یا واگذاری پروانه دفتر خاطی با هماهنگی کمیته **اجرائی نظارت** و یا کارگروه استانی (موضوع پیوست ۴ آئین نامه) نسبت به جبران خسارت دستگاه خدمات دهنده یا مشتری اقدام نماید.

تبصره ۲: علاوه بر موارد اشاره شده ارزش ریالی سهام دفاتر در هلدینگ کشوری دفاتر پیشخوان دولت می تواند به عنوان پشتوانه پرداخت خسارت دفاتر خاطی قرار گرفته و در هر صورت کانون از محل جمیع موارد فوق مسئول تامین تضامین دفاتر در مقابل دستگاه خدمات دهنده و مشتری خواهد بود.

ب- مبلغ تضامین حسن انجام تعهدات

دستگاههای خدمات دهنده می توانند بر اساس توافق و قرارداد جمعی فی مابین که به صورت منطقه ای و یا ملی منعقد می گردد، مبلغی را حداکثر تا سقف ۰.۵٪ ارزش خدمات را مابه ازاء یک ماه خدمات قابل محاسبه ، بعنوان سپرده حسن انجام تعهدات از کانون و یا نماینده استانی وی به نیابت از کانون اخذ نمایند.

تبصره: منظور از قرارداد ملی عبارت از خدماتی است که دامنه ارائه آن به صورت فراگیر و در بیش از یک استان در شبکه دفاتر پیشخوان دولت عملیاتی گردد.

پیوست شماره هفت

وظایف مجری درگاه

۱. اجرای ابلاغیه ها و نقطه نظرات کمیته نظارت و تخصصی و تهیه و ارائه گزارشات دوره ای و نوبه ای مورد نیاز کمیته نظارت .
۲. ایجاد زمینه های همکاری فی مابین دستگاه های خدمات دهنده و کمیته نظارت و تخصصی و هماهنگی در تهیه و تامین زیر ساخت های حقوقی مورد نیاز.
۳. نظارت بر حسن اجرای وظایف محوله.
۴. فراهم نمودن نظارت برخط عملکرد دفاتر برای کمیته نظارت و اجرائی تخصصی ، کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان ، کارگروه های استانی ، دستگاه های خدمات دهنده و سایر دستگاه هایی که کمیته نظارت و اجرائی و تخصصی معرفی خواهد کرد .
۵. تدوین و تشکیل واحد نظارت و بازرسی نامحسوس و محسوس از عملکرد انجمن ها و تشکل های صنفی و دفاتر در حوزه فنی و تخصصی خدمات الکترونیکی ارائه شده با هدایت و اصلاح به منظور تامین حداکثری حقوق مردم و حسن اجرای آئین نامه اجرایی و ابلاغیه ها و دستورالعمل های کارگروه راهبری و ضوابط و استانداردهای دستگاه های خدمت دهنده و ارائه گزارش به کمیته نظارت.
۶. ایجاد و استقرار درگاه الکترونیکی به صورتی که امکان هدایت و بازرسی و نظارت بر عملکرد مجری، کارگروه های استانی، دستگاه های خدمت دهنده، تشکل های صنفی و دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی از طریق درگاه الکترونیکی و تامین دسترسی لازم برای کمیته نظارت و یا نمایندگان آن و حسب مورد برای کارگروه های استانی و سایر دستگاه های اجرایی فراهم گردد.
۷. ایجاد بسترهای لازم و دریافت و پرداخت به صورت الکترونیکی در دفاتر.
۸. تأمین امنیت کامل شبکه ارتباطی و تعریف سطوح دسترسی مناسب با تأیید کمیته نظارت و نمایندگان کمیته نظارت .
۹. امکان قطع سرویسها به صورت موردی و مجموعی درمورد دفاتر متخلف در تعامل با کارگروه های استانی و دستگاه های خدمات دهنده و تشکلهای صنفی استانی
۱۰. ایجاد بسترهای لازم باهدف پاسخگویی سریع به مردم و ارائه خدمات مطلوب تا درب منزل .
۱۱. ایجاد زمینه های لازم برای آموزش و ارتقاء دائمی دفاتر بر اساس ارائه تقویم مصوب سالیانه کمیته تخصصی .
۱۲. ایجاد کدینگ مناسب برای دستگاه های خدمات دهنده، انواع خدمات و دفاتر به صورت یونیک و یکپارچه در کشور .

۱۳. بهره برداری از مرکز داده استاندارد و مورد تأیید کمیته نظارت و اجرایی به گونه ای که ذخیره داده ها و امکانات بازیابی و ممیزی مناسب و مطمئن کلیه تراکنشهای جاری و ریالی دفاتر در کشور امکان پذیر باشد .
۱۴. ارائه کد پیگیری به مشتریان در دفاتر و تأمین امکان پیگیری خدمات درخواست شده در دفاتر دیگر با استفاده از کد پیگیری .
۱۵. تأمین امکان تبادل داده با دستگاه های خدمات دهنده مرجع مانند سازمان ثبت احوال کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، نیروی انتظامی و... برای احراز داده ها و استعلامات به صورت الکترونیکی حسب مورد مربوطه.
۱۶. ~~عدم ارجاع و واگذاری تمام و یا بخشی از وظایف محوله به غیر مگر با موافقت قبلی کمیته نظارت - کلا حذف شود~~
۱۷. مجری موظف است کلیه اقدامات لازم را برای ایجاد فضای رقابتی ارائه خدمات فراهم نماید .
۱۸. مجری موظف است با ابلاغ کمیته تخصصی، خدمات الکترونیکی آماده ارائه از طرف دستگاه های خدمات دهنده و یا شرکتهای مورد تأیید آنها را در درگاه ارائه نماید .
۱۹. مجری موظف است گزارش سالیانه حسابرس قانونی خود را به کمیته تخصصی ارائه نماید
۲۰. مجری متعهد شده و اعلام می نماید خود و واحد های وابسته به مجری که به نحوی در اجرای وظایف محوله مشارکت دارند ضمن دارا بودن صلاحیت فنی لازم هیچگونه منع قانونی نسبت به انجام وظایف محوله ندارند
۲۱. هرگونه ارائه خدمات فراگیر کشوری توسط مجری، برای کارگروه های استانی لازم الاجرا می باشد.
۲۲. کارگروه های استانی در عقد تفاهم نامه ارائه خدمات با دستگاه های استانی، لازم است قابلیت های فنی برای استفاده از درگاه را مطابق استاندارد های ابلاغی کمیته نظارت و تخصصی لحاظ نمایند.
۲۳. ارائه هرگونه خدمات فراگیر کشوری الزاما از طریق مجری امکان پذیر است
۲۴. کلیه کارگروه های استانی موظف به ایجاد تمهیدات لازم برای ورود اطلاعات جغرافیایی دفاتر در سامانه آمایش ملی ایجاد شده توسط مجری می باشند.
۲۵. کمیته نظارت مرجع رسیدگی و تعیین تکلیف اختلاف و شکایات بین دستگاه های خدمات دهنده و مجری می باشد.
۲۶. وظیفه نظارت بر درگاه بر عهده کمیته نظارت می باشد.