

باسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

نهاد ریاست جمهوری - وزارت کشور - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
وزارت بازرگانی - وزارت امور اقتصادی و دارایی - وزارت دادگستری  
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور  
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران  
ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت به استناد اصل یکصد و سسی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با رعایت تصویب نامه شماره ۱۴۵۶۰۱/ت۴۳۴۵۸ هـ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۱ آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی را به شرح زیر، موافقت نمودند:

آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی

- ماده ۱- در این آیین نامه واژه ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می رود:
- الف- قانون: قانون توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت- مصوب ۱۳۸۶-
- ب- ستاد: ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت.
- ج- آیین نامه: آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی.
- د- وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- ه- پروانه: مجوز اعطا شده به دارنده پروانه توسط وزارت برای ارائه خدمات موضوع این آیین نامه.
- و- 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 خدمات دهنده در اختیار وی قرار داده می شود.
- ز- تشکل صنفی: تشکلی که در چارچوب ماده (۱۳۱) قانون کار- مصوب ۱۳۶۹- در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد.

ح - دستگاههای خدمات دهنده: دستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - و شرکت های غیردولتی و بخش خصوصی که خدمات موضوع پروانه را تأمین و پس از هماهنگی با کارگروه استانی جهت عرضه در اختیار دارنده پروانه قرار می دهند.

ط - کارگروه استانی: هیئتی متشکل از استاندار و یا نماینده تام الاختیار وی به عنوان رییس، نماینده وزارت، نماینده تشکل صنفی در استان به عنوان اعضا با حق رأی و حسب مورد نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رأی) در هر استان. محل دبیرخانه کارگروه توسط استاندار تعیین می شود.

ی - دفتر: دفتر پیشخوان خدمات شهری و یا روستایی.

ک - متقاضی: شخص حقیقی یا حقوقی خواهان پروانه دفتر.

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

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

ن - قرارداد: قرارداد منعقد شده بین دستگاه خدمات دهنده و دارنده پروانه.

س - تعرفه: مبالغی که توسط دستگاه خدمات دهنده بر اساس مقررات جاری کشور تعیین و به دفاتر برای وصول از مشتری ابلاغ می شود.

ع - کارمزد: مبلغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده در زمان ارائه خدمات از مشتری به طور مستقیم دریافت خواهد کرد.

ف - حق الزحمه: مبالغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده پس از ارائه خدمات از دستگاه خدمات دهنده دریافت خواهد کرد.

ماده ۲ - شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات مطابق پیوست شماره (۱) این آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می شود.

ماده ۳ - پروانه برای ارائه خدمات دستگاه های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و شرکتهای غیردولتی و بخش خصوصی به متقاضی واجد شرایط، مطابق ضوابط مقرر در پیوست شماره (۲) آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، اعطا می شود.

ماده ۴ - دستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتهای و موسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد موظفند ضمن همکاری با کارگروه استانی، خدمات قابل ارائه خود را از طریق شبکه های الکترونیک توسط دفاتر پیشخوان دولت به مردم ارائه نمایند.

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

**ماده ۶-** وظایف وزارت به شرح زیر تعیین می شود:

۱- ابلاغ آیین نامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروههای استانی برای اعمال و اجرای آنها.

۲- بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه و ابلاغ نتایج حاصل به کارگروه های استانی.

۳- تدوین و تنظیم گزارش عملکرد دفتر و پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین نامه در دوره های سه ماهه به ستاد.

تبصره- وزارت می تواند در موارد خاص، اختیار اجرای بندهای (۱) و (۲) را به کارگروههای استانی تفویض کند.

**ماده ۷-** وظایف کارگروه استانی به شرح زیر تعیین می شود:

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

۲- بررسی ظرفیتهای توسعه دفاتر در سطح استان و برگزاری فراخوان ثبت نام متقاضیان، صدور موافقت اصولی و تعیین صلاحیت آنها و ارایه به وزارت برای صدور پروانه در چارچوب مقررات.

۳- پیش بینی استقرار سامانه الکترونیکی برای دریافت نقطه نظرات و شکایات مردمی از سطح و کیفیت ارایه خدمات توسط دفاتر و دستگاه های خدمات دهنده.

۴- بررسی مسایل و مشکلات و حل و فصل اختلافات بین دستگاه های خدمات دهنده و دارنده پروانه و مشتری و در صورت حل نشدن اختلافات، ارجاع موارد به وزارت.

۵- نظارت بر مراحل اجرایی تنظیم قراردادهای و شرایط و الزامات قرارداد بین دارنده پروانه و دستگاه های خدمات دهنده.

تبصره- نظام نامه داخلی کارگروه های استانی به شرح پیوست شماره (۳) آیین نامه که به " دفتر هیئت دولت " تایید شده است، تعیین می شود.

**ماده ۸-** نظارت، بازرسی و رسیدگی به تخلفات موضوع آیین نامه بر اساس پیوست شماره (۴) آیین نامه که " دفتر هیئت دولت " تایید شده است، انجام می شود.

**ماده ۹-** 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 دستورالعمل هایی خواهد بود که دستگاه های خدمات دهنده تهیه و ابلاغ خواهند کرد.

**ماده ۱۰-** 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 را به کارگروه استانی تسلیم نماید و وزارت پس از تایید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد.

**تبصره ۱-** در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد، موظف است حداقل سه ماه قبل، درخواست کتبی مبنی بر 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 ارقام و اسناد دریافتی از دستگاه های خدمات دهنده اقدام نماید و به فعالیت های خود خاتمه دهد. دستگاه های خدمات دهنده پس از تسویه حساب موظفند ظرف سه ماه تضمین های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند.

**ماده ۱۱-** دارنده پروانه و دستگاه های خدمات دهنده ملزم به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه های مصوب ابلاغی مراجع قانونی مربوط می باشند.

**ماده ۱۲-** دارنده پروانه ملزم به انجام تعهدات مقرر از سوی مراجع قانونی مربوط در ارتباط با خدمات موضوع پروانه است. تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، متوجه دارنده پروانه می باشد.

**ماده ۱۳-** دارنده پروانه ملزم به رعایت مقررات کیفیت ارائه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل های دستگاه های خدمات دهنده می باشد.

**ماده ۱۴-** دارنده پروانه موظف است امکانات لازم برای نظارت بر تجهیزات و مستندات را برای نمایندگان رسمی وزارت و یا کارگروه استانی فراهم نماید.

**تبصره-** دستگاه های خدمات دهنده در حیطه خدمات مرتبط و در چارچوب قرارداد منعقد شده با رعایت مفاد پیوست شماره (۴) می توانند فعالیت های دفاتر طرف قرارداد خود را نظارت نمایند.

**ماده ۱۵-** مقررات و شرایط مالی مرتبط با موضوع این پروانه به شرح پیوست شماره (۵) آیین نامه که به مهر " دفتر هیئت دولت " تایید شده است، تعیین می شود.

**ماده ۱۶-** انتقال پروانه به غیر در صورت احراز شرایط توسط انتقال گیرنده مطابق مفاد آیین نامه و با تایید کارگروه استانی بلامانع است، در این صورت کارگروه استانی موارد را برای انتقال پروانه به وزارت پیشنهاد می نماید. با انتقال پروانه به نام شخص انتقال گیرنده، تعهدات اجرایی، مالی و قراردادی به وی منتقل می شود.

**ماده ۱۷-** وزارت در موارد زیر با درخواست کارگروه استانی پروانه را لغو و در صورت عدم تسویه حساب، دستگاه‌های خدمات دهنده بر اساس قرارداد منعقد شده برای وصول مطالبات خود اقدام خواهند کرد:

- ۱- انحلال دفتر برابر قوانین و مقررات.
  - ۲- در صورتی که تخلف دارنده پروانه برابر مفاد مندرج در پیوست شماره (۴) آیین نامه منجر به لغو پروانه شود.
  - ۳- هر گاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده برای اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.
  - ۴- هر گاه دارنده پروانه در خواست خاتمه فعالیت کرده باشد.
- ماده ۱۸-** در صورت وقوع شرایط 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 ۱۹-** دارنده پروانه موظف به رعایت موارد زیر است:

- ۱- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع.
- ۲- انجام خدمات بر اساس مفاد آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی دستگاه خدمات دهنده.
- ۳- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل ها، بخشنامه ها، آیین نامه ها و فهرست تعرفه های ابلاغی از طرف وزارت، دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع مربوط در محل دفتر به صورت مرتب و در صورت لزوم آموزش کارکنان تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها.
- ۴- نصب دستگاه POS (نقطه فروش) حداقل یکی از بانک های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای پرداخت حق السهم دستگاه خدمات دهنده.
- ۵- نصب تابلوی خدمات قابل ارایه 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 اعزامی وزارت، دستگاه خدمات دهنده (در حیطه خدمات مربوط) و سایر مراجع قانونی و نظارتی پس از هماهنگی با کارگروه استانی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی.
- ۸- ارایه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه استانی.

- ۹- قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی کارگروه استانی برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای در معرض رویت مراجعان و مشتریان.
- ۱۰- رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار در خصوص کارکنان خود.
- ۱۱- تامین نیروی آموزش دیده جایگزین در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر.
- ۱۲- ایجاد شبکه های بر خط (Online) با دستگاه خدمات دهنده در صورت نیاز.
- ماده ۲۰-** در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد، می‌تواند تقاضای خود را به دبیرخانه کارگروه استانی ارایه نماید. کارگروه استانی پس از بررسی و تایید تقاضا، مجوز تغییر مکان دفتر را صادر و به دارنده پروانه ابلاغ و تصویر آن را به همراه اصل پروانه جهت اصلاح نشانی در پروانه به وزارت ارسال می‌نماید.
- تبصره ۱- تغییر مکان دفتر در داخل یک استان با موافقت کارگروه استانی امکان پذیر است.
- تبصره ۲- دارنده پروانه حق ایجاد شعبه برای ارایه خدمات موضوع پروانه را ندارد.
- ماده ۲۱-** وظایف دستگاه خدمات دهنده به شرح زیر است:
- ۱- بررسی گزارش‌های واصله از شاکیان و مشتریان دفتر و در صورت لزوم انعکاس برای اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی.
  - ۲- ارسال یک نسخه از قرارداد منعقد شده بین خود و دارنده پروانه ظرف یک ماه پس از تاریخ عقد قرارداد به دبیرخانه کارگروه استانی.
  - ۳- تحویل آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی، فرم‌های اطلاعاتی، تجهیزات و امکانات اختصاصی، مهرهای اداری و نرم افزارهای مورد نیاز دفاتر به صورت رایگان به دارنده پروانه.
  - ۴- آموزش دارنده پروانه و کارکنان مربوط به صورت رایگان.
  - ۵- ابلاغ تعرفه های جدید و هر گونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوط قبل از تاریخ اجرا به دارنده پروانه.
  - ۶- قراردادن خدمات موضوع قرارداد در اختیار دارنده پروانه ظرف یک ماه بعد از تاریخ امضای قرارداد.
  - ۷- ابلاغ دستورالعمل های جدید یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر برای اجرا به دارنده پروانه.
- ماده ۲۲-** مکاتباتی که دارنده پروانه به صورت حضوری، پستی، نمابر و یا پست الکترونیکی به آخرین آدرس‌های اعلام شده وی انجام می‌شود، به عنوان مکاتبات رسمی تلقی می‌شود. در خصوص ارسال

مکاتبات به صورت الکترونیکی (نمبر، پست الکترونیکی) اخذ تاییدیه از دارنده پروانه ضروری است. هر گونه تغییر شماره تلفن، نامبر، پست الکترونیکی و آدرس پستی ظرف هفتاد و دو ساعت باید به اطلاع کارگروه استانی و دستگاه های خدمات دهنده طرف قرارداد برسد.

**ماده ۲۳-** وزارت مرجع نهایی رسیدگی به تمام اختلافات بین کارگروه استانی، دستگاه های خدمات دهنده و دارنده پروانه می باشد.

**ماده ۲۴-** دستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتهای و موسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد که قبل از ابلاغ آیین نامه اقدام به ایجاد دفاتر با فعالیت مشابه دفاتر پیشخوان نموده اند، موظفند ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه نسبت به انتقال دفاتر تحت ضوابط مشخص شده در آیین نامه اقدام نمایند.

**ماده ۲۵-** مقررات مربوط به تضمین بر اساس پیوست شماره (۶) این آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می شود.

**ماده ۲۶-** ستاد موظف است برای فراهم آوردن امکان پیگیری تلفنی و الکترونیکی از دستگاه اجرایی و دفاتر، بازاریابی جذب خدمات قابل ارائه در دفاتر، امکان انعقاد قرارداد با دستگاه های خدمات دهنده بصورت متمرکز، هماهنگی و نظارت بر اجرای فعالیتهای مربوط به قراردادهای منعقد شده بین درگاه خدمات دهنده و استقرار سامانه الکترونیکی برای نظارت بر خط عملکرد دفاتر، مجری مشخص تعیین و مجری از طریق ایجاد درگاه خدمات اقدامات مذکور را انجام دهد.

**ماده ۲۷-** به منظور هماهنگی اجرائی بین دستگاهها و تدوین راهبردهای اجرای سیاست های مربوط، کارگروهی تحت عنوان کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات به ریاست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و با اعضای زیر تشکیل می گردد:

الف- نماینده رییس ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

ب- نماینده وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات

ج- نماینده وزیر کشور

د- نماینده وزیر بازرگانی

ه- نماینده وزیر امور اقتصادی و دارایی

و- نماینده معاون علمی و فناوری رییس جمهور

ز- نماینده فرمانده نیروی انتظامی

- ح- نماینده رئیس کل بانک مرکزی
- ط- رئیس سازمان ثبت احوال کشور
- ی- رئیس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
- ک- رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات
- ل- رئیس شورای عالی استانها

این تصمیم نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۶ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

رونوشت: دفتر رئیس جمهور، دفتر معاون اول رئیس جمهور، کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و مؤسسات دولتی، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، سازمان ثبت احوال کشور و دفتر هیئت دولت.



## پیوست شماره یک شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات

۱- دفتر، باید در مناطق شهری حداقل فضایی برابر با ۵۰ متر مربع و در مناطق روستائی ۲۰ متر مربع برای ارائه خدمات را داشته باشد و ترجیحا در طبقه همکف یا اول بوده و دارای کاربری مجاز باشد.

تبصره ۱- کلیه دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات که در زمان تصویب این آیین نامه با حداقل فضای ۵۰ متر مربع در مناطق شهری و ۳۰ مترمربع در مناطق روستائی مشغول فعالیت می باشند می توانند تحت عنوان دفاتر پیشخوان خدمات، تا زمان اتمام اعتبار پروانه خود به فعالیت ادامه دهند و پس از آن بایستی جهت اخذ پروانه جدید طبق شرایط این آیین نامه، به استثناء شرط بند ۱-۶ بخش اول پیوست شماره ۲ (مشروط به استخدام یک نفر با دارا بودن شرط بند ۱-۶ در صورت عدم تحقق شرط این بند توسط دارنده پروانه) اقدام نمایند.

تبصره ۲- سایر دفاتری که به عناوین مختلف مجوز فعالیت گرفته اند (نظیر دفاتر امور مشترکین تلفن همراه، آژانس های پستی، مراکز بهره برداری از تلفن راه دور و بین المللی، دفاتر پلیس +۱۰، دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات نوع (ج) در مناطق شهری، دفاتر کارگزاریهای تامین اجتماعی، دفاتر فناوری اطلاعات شهرداریها و.....) بر اساس این دستورالعمل به دفاتر پیشخوان خدمات تبدیل خواهند شد.

۲- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر موارد ذیل باید رعایت شود:  
- تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه‌ای که توسط کمیته راهبری دفاتر پیشخوان ارائه می‌شود.

- فضای کافی به متقاضیان اختصاص یابد.

- امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان فراهم شود.

- تأمین تأسیسات بهداشتی (آبدارخانه و سرویس بهداشتی) برای کارکنان دفتر (این تکلیف در مجتمع‌های تجاری و اداری که دارای سرویس بهداشتی متمرکز هستند مصداق ندارد).

- در بالای بانه‌ها محل‌هائی برای نصب علائم دیداری و نوشتاری جهت اطلاع مشتریان پیش‌بینی شود.

- تابلوی تعرفه خدمات برای رؤیت متقاضی به نحوی نصب شود که در زمان توقف در جلوی بانه هم به راحتی قابل خواندن باشد.

دفتر هیئت دولت

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

۳-۱- میز

۳-۲- صندلی و نیمکت مراجعین

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

۳-۴- داشتن تجهیزات رایانه ای متناسب با خدمات قابل ارائه

۳-۵- یک دستگاه نمابر

۳-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۳-۷- وسایل حرارتی/ برودتی مناسب

۳-۸- دستگاه pos

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

دفتر هیئت دولت



## 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 اشتغال 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 گروهک‌های غیر قانونی

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

۵-۱- عدم اشتغال 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 یا حداقل ۱۰ سال سابقه کارشناسی کاربردی (بر اساس حکم کارگزینی) در دستگاههای دولتی.

#### ۲- اشخاص حقوقی

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

۲-۲- صاحبان امضاء آن تمامی شرایط مذکور در بندهای ۱ الی ۵ و مدیرعامل و یا یکی از صاحبان امضا آن علاوه بر بندهای مذکور، شرط بند ۶ بخش الف را نیز داشته باشند.

ب- صدور بیش از یک پروانه برای هر متقاضی در سطح کشور صرفاً "با موافقت وزارت امکانپذیر 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 اقدام کنند.

#### د- شرایط ایثارگری

اولویت های ایثارگری در زمان صدور پروانه به ترتیب عبارتند از:

اولویت ۱: خانواده شهداء و جانبازان ۷۰٪ و بالاتر

اولویت ۲: جانبازان ۲۵٪ تا ۷۰٪ و سایر ایثارگران

دفتر هیئت دولت

## پیوست شماره سه

## نظام نامه داخلی کارگروه های استانی

- ماده ۱- دبیرخانه کارگروه استانی به منظور اجرای وظائف ذیل در هر استان تشکیل می شود:
- ۱-۱- انجام مراحل ثبت نام و اخذ مدارک و مستندات مور نیاز برابر دستورالعملهای صادره از سوی سازمان
- ۲-۱- رسیدگی به پیشنهادهای، اعتراضها و شکایتهای مشتریان، دارندگان پروانه و دستگاه های خدمات دهنده
- ۳-۱- ارسال و دریافت مکاتبات کارگروه استانی با وزارت و دستگاه های خدمات دهنده و دارندگان پروانه
- ۴-۱- جمع آوری اطلاعات و مدارک و مستندات مرتبط با درخواستها، شکایت ها و اعتراضات دریافتی جهت طرح در جلسات کارگروه
- ۵-۱- تدوین برنامه زمانی و تاریخ تشکیل و دستور کار جلسات کارگروه و ارسال دعوت نامه و هماهنگی با اعضاء کارگروه جهت شرکت در جلسات.
- تبصره- جلسات کارگروه استانی حداقل هر یک ماه یکبار برگزار خواهد شد.
- ۶-۱- تنظیم صورتجلسه و ابلاغ تصمیمات کارگروه به اعضاء و حسب مورد به دستگاه های خدمات دهنده و دارندگان پروانه
- ۷-۱- پیگیری مفاد صورتجلسه های کارگروه تا اخذ نتیجه
- ماده ۲- شکل صنفی دفاتر در هر استان نماینده تام الاختیار خود را جهت عضویت در کارگروه استانی و شرکت در جلسات آن به دبیرخانه کارگروه استانی اعلام می کند.
- تبصره- شکل صنفی دفاتر در هر استان موظف است همزمان با معرفی نماینده نسبت به ارائه مدارک و مستندات قانونی مبنی بر احراز صلاحیت اقدام کند.

دفتر هیئت دولت

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 ۷ روز قبل از تشکیل جلسه برای اعضای مرتبط با موضوع جلسه ارسال خواهد شد.

ماده ۵- هر یک از اعضای 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 اعضا معتبر خواهد بود.  
تبصره- رای گیری به طور علنی و تنها در صورت تشخیص رئیس 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 اعضای کارگروه و سازمان و حسب مورد به سایر مبادی ذیربط ارسال نماید.

ماده ۸- مذاکرات و مباحث اعضای کارگروه در جلسات به منظور تکمیل سوابق و مستندات در صورت امکان، ضبط شده و در دبیرخانه کارگروه نگهداری می شود.

ماده ۹- کلیه مصوبات، ابلاغیه ها، صورتجلسه های کارگروه استانی و همچنین مکاتباتی که از سوی کارگروه با سازمان، دستگاه های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان و سایر سازمان های دولتی و غیردولتی صورت می گیرد با امضای رئیس کارگروه رسمیت خواهد داشت.

دفتر هیئت دولت

## پیوست شماره چهار دستورالعمل نظارت و 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 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 را بطور دقیق به انجام رسانند در غیر اینصورت، موضوع تخلف محسوب می شود.

ماده ۲- اعلام تخلف

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

ماده ۳- طبقه بندی تخلفات

۱-۳ گروه اول: تخلفات دارنده پروانه و دستگاه خدمات دهنده به جهت عدم رعایت مفاد قرارداد منعقد و دستورالعمل های اجرایی دستگاه خدمات دهنده.

۲-۳ گروه دوم : تخلفات دارنده پروانه به جهت عدم رعایت مفاد شرایط پروانه

۳-۳ سایر موارد تخلف.

ماده ۴- رسیدگی به تخلفات گروه اول

۱-۴ دبیرخانه کارگروه استانی گزارشهای واصله در خصوص تخلفات انجام شده را به دستگاه خدمات دهنده جهت بررسی و رسیدگی منعکس خواهد نمود.

۲-۴ دستگاه خدمات دهنده موظف است برابر مفاد قرارداد منعقد، موضوع را به شرح ذیل رسیدگی

و اقدام لازم به عمل آورد:

**دفتر هیئت دولت**

۴-۲-۱- چنانچه تخلف از ناحیه دستگاه خدمات دهنده باشد موظف است در اسرع وقت نسبت به رفع تخلف اقدام و نتیجه را به دبیرخانه کارگروه گزارش دهد.

۴-۲-۲- در صورتی که تخلف از ناحیه دارنده پروانه باشد دستگاه خدمات دهنده باید از طریق اخطار کتبی دارنده پروانه را موظف به رفع تخلف نموده و مورد را در پرونده مربوطه درج و چگونگی را به دبیرخانه کارگروه منعکس نماید.

۴-۲-۳- در صورتی که اقدامات انجام شده منجر به رفع تخلف نگردیده و دارنده پروانه همچنان به عدم رعایت مفاد منعقد و دستورالعمل های مربوطه ادامه دهد دستگاه خدمات دهنده می تواند ارائه خدمات را متوقف و با دلایل کافی پیشنهاد فسخ قرارداد را به دبیرخانه کارگروه اعلام نماید.

۴-۲-۴- دبیرخانه کارگروه پیشنهاد دستگاه خدمات دهنده را در جلسه کارگروه مطرح و نتیجه را به دستگاه خدمات دهنده ابلاغ خواهد کرد.

ماده ۵- رسیدگی به تخلفات گروه دوم

۵-۱- در صورتی که بنا به تشخیص دبیر کارگروه، تخلف انجام شده در چارچوب مفاد آیین نامه و پیوست های آن باشد مراتب در کارگروه مطرح خواهد گردید.

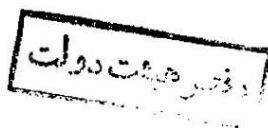
۵-۲- چنانچه تخلف از جانب دارنده پروانه صورت گرفته باشد کارگروه با توجه به ساز و کارهای تعیین شده در چارچوب وظایف خود با توجه به درجه تخلف در جهت رفع آن اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و در صورت عدم رفع تخلف درج در پرونده و امتیاز منفی جهت تمدید پروانه انجام خواهد داد.

۵-۳- در صورتی که اقدامات مندرج در بند ۵-۲ منجر به رفع تخلف نشده باشد و دارنده پروانه صلاحیت ادامه فعالیت را در موضوع پروانه نداشته باشد، کارگروه استانی مراتب را به همراه مستندات مربوطه جهت لغو پروانه به وزارت پیشنهاد خواهد نمود.

۵-۴- وزارت پس از بررسی و احراز تخلف، نسبت به لغو پروانه اقدام و نتیجه را به کارگروه اعلام خواهد کرد.

۵-۵- در مورد تخلفات انجام شده از سوی دستگاه خدمات دهنده، کارگروه استانی طبق قوانین و مقررات جاری جهت رفع تخلف اقدامات لازم را به عمل می آورد.

ماده ۶- رسیدگی به سایر موارد تخلف



در خصوص سایر موارد تخلف، قوانین و مقررات جاری کشور حاکم بوده و کارگروه استانی متناسب با آرای صادره اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و یا پیشنهاد لغو پروانه را به عمل خواهد آورد.

ماده ۷- پرداخت خسارت

در مواردی که تخلف واقع شده منجر به وارد شدن خسارت به شاکی اعم از مشتریان، دستگاه خدمات دهنده و یا دارنده پروانه شده باشد واردکننده خسارت با توجه به تصمیمات اتخاذ شده از سوی کارگروه ملزم به جبران خسارت می‌باشد.

ماده ۸- 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 ۹- رسیدگی به تخلفات توسط وزارت در موارد ذیل متوقف خواهد شد:

۹-۱- فوت دارنده پروانه

۹-۲- صدور حکم ورشکستگی دارنده پروانه از سوی مراجع صالحه

تبصره: وقوع هر یک از حالات فوق مانع از رسیدگی در مراجع قضائی و جبران خسارت وارده نخواهد شد.

ماده ۱۰- 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 می‌باشد.

تاریخ: ۱۳۹۰/۰۱/۰۱



## پیوست شماره پنج

### مقررات و شرایط مالی

در اجرای ماده ۱۵ این آیین نامه، متن حاضر مشتمل بر مجموعه ضوابط، روابط و تعهدات مالی بین دفاتر و دستگاه های 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 هرگونه 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 حسابهای که از طرف آنها اعلام گردیده واریز نماید.

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

ماده ۴- دارنده پروانه موظف 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 کارگروه اقدام نماید. در غیر اینصورت دستگاه خدمات دهنده می تواند در خصوص جبران خسارت برابر قرارداد منعقد عمل نماید.

بخش دوم- تعهدات مالی دستگاه خدمات دهنده

ماده ۵- رعایت مفاد این 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 به دفاتر منعکس می شود باید با توافق طرفین انجام شود.  
ماده ۷- دستگاه های خدمات دهنده مکلفند کسور قانونی مربوطه از قبیل مالیات و سایر موارد را برابر مقررات به حسابهای مربوطه واریز نمایند.

بخش سوم - سایر موارد

ماده ۸- دستگاه های خدمات دهنده موظفند نسبت به انعقاد قرارداد های ارائه خدمات با دارندگان پروانه ویا تشکل های صنفی مربوطه در چارچوب مفاد آیین نامه و پیوستهای آن اقدام لازم را به عمل آورده و یک نسخه از 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 پیوست های آن و یا به دلیل درخواست دارنده پروانه، پروانه دفتر لغو شود طرفین موظفند برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام کنند.

تبصره- دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در قرارداد با دستگاه خدمات دهنده در مورد انجام تعهدات معوقه و پرداخت تنخواه گردان و تسهیلات دریافتی (در صورت وجود) تسویه حساب نماید.

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

مشرقیهت دولت

## پیوست شماره شش

### تضامین

#### تضمین حسن انجام تعهدات

دستگاههای خدمات دهنده می توانند تا سقف پنج (۵) درصد از کل مبلغ قرارداد را از دفاتر به عنوان حسن انجام تعهدات اخذ نمایند.

#### تضمین حسن انجام کار

دستگاه خدمات دهنده می تواند از هر پرداخت بابت حق الزحمه به دارنده پروانه حداکثر معادل ده درصد (۱۰ درصد) آن را به عنوان تضمین حسن انجام کار کسر و در حساب سپرده نگهداری نمایند و چنانچه موجبی برای ضبط مبالغ مزبور وجود نداشته باشد برابر مفاد قرارداد به دارنده پروانه مسترد کند.

دفتر هیئت دولت