

با صلوات بر محمد و آل محمد

ریاست جمهوری- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور  
- 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 و، 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 کانون از طریق دبیرخانه کارگروه راهبری به کارگروه استانی معرفی می گردد

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 بعهدہ دارد

- خ. **دستگاه های خدمات دهنده** : دستگاههای اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری( مصوب سال ۱۳۸۶) و شرکت های غیر دولتی و بخش خصوصی که خدمات موضوع پروانه را احصاء و پس از هماهنگی با کارگروه استانی جهت عرضه در اختیار دارنده پروانه قرار می دهند .
- 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 یا یکی از 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** : مبلغی که دارنده پروانه برابر ابلاغ کارگروه استانی پس از ارائه خدمات از مشتری به طور مستقیم دریافت خواهد کرد .
- ط. **حق الزحمه** : مبلغی که 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 ، ذیل کارگروه راهبری تشکیل و فعالیت می نماید.
- ع. **کمیته اجرائی**: به منظور پیگیری پیشنهادات ، مشکلات و نظارت ذیل کارگروه راهبری تشکیل و فعالیت می نماید.
- غ. **شورای نرخ گذاری**: این شورا ذیل کمیته تخصصی جهت پیشنهاد نرخ کارمزد خدمات تشکیل و فعالیت می نماید.
- ف. **درگاه** : عبارت است از درگاه الکترونیکی ملی دفاتر

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

Draft

**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 اعطا می شود .

**ماده ۴ -** 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 ، موسسات و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد موظفند خدمات قابل ارائه خود در دفاتر را از طریق درگاه به مردم ارائه نمایند .

**ماده ۵ -** ایجاد و توسعه هر گونه دفاتر و تشکل های صنفی 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 غیر دولتی ، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد ممنوع است .

**ماده ۶ -** دستگاههای 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 که قبل از ابلاغ آیین نامه قبلی (مورخ ۱۸/۳/۸۹) م اقدام به ایجاد دفاتر با فعالیت مشابه با دفاتر پیشخوان نموده اند، موظفند ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه نسبت به تبدیل دفاتر تحت ضوابط مشخص شده در آیین نامه 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 ابلاغ خواهند کرد .

Draft

**ماده ۹-** مدت اعتبار پروانه سه سال و قابل تمدید است. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداکثر شش و حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی خود و مدارک مورد لزوم را به کارگروه استانی تسلیم نماید و کانون پس از تایید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد. در صورت عدم ارائه درخواست و مدارک مربوطه طی مدت مذکور به منزله انصراف تلقی می شود و پروانه وی 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 از دستگاه های خدمات دهنده اقدام و به فعالیت های خود خاتمه دهد. و دستگاه های خدمات دهنده در صورت عدم دریافت شکایات از طریق مراجع قانونی، بعد از تسویه حساب موظفند پس از سه 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.

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

**ماده ۱۱-** دارنده پروانه مکلف به انجام کلیه تعهدات مقرر از سوی مراجع قانونی و همچنین قوانین و ضوابط در ارتباط با موضوع پروانه است و تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، به هر نحو 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 یا کانون، بر فرایندها، تجهیزات و مستندات دفتر می باشد.

Draft

**تبصره -** 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 هر گونه تخلف موارد را به کارگروه استانی و یا کمیته اجرایی اعلام نمایند.

**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 صرفا 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 -** 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 صورت فوت صاحب پروانه، امتیاز پروانه مطابق با قوانین و مقررات مربوط به ارث و 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 ۵:** تایید محل پیشنهادی متقاضی جهت تاسیس یا جابجایی دفتر از سوی دبیرخانه کارگروه استانی به منزله موافقت اصولی محسوب ، و متقاضی موظف است حداکثر ظرف مدت سه ماه نسبت به تکمیل مدارک و تجهیز دفتر ، تدارک امکانات اجرایی و اخذ پروانه فعالیت دفتر اقدام نماید

**ماده ۱۶-** کانون در موارد زیر و با درخواست کارگروه استانی پروانه را لغو خواهد کرد

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

۲- در صورتی که تخلف دارنده پروانه برابر مفاد مندرج در پیوست شماره (۴) آیین نامه منجر به لغو

پروانه شود

- 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 تأسیس حداکثر ظرف شش ماه از تاریخ اخذ پروانه شروع به فعالیت ننماید پروانه صادره خودبه خود لغو خواهد شد
- ۶- سایر موارد که در این آئین 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- تغییر دارندگان بیش از ۵۱ درصد از کل سهام اشخاص 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 یک استان از یک شهرستان به شهرستان دیگر.

۳- تغییر مکان داخل شهرستان

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

**تبصره ۲-**دارنده پروانه حق ایجاد شعبه برای ارایه خدمات موضوع پروانه را ندارد .

**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 و دریافت تضامین لازم

۲- بررسی گزارش های واصله از دبیرخانه کارگروه استانی و تشکیل صنفی و اعلام نتیجه .

۳- قرارداد 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 می باشد. آموزشهای تکمیلی با معرفی کانون از طریق مراکز آموزشی ذیصلاح انجام خواهد شد.

۶- اعلام تعرفه های جدید و هرگونه تغییرات بعدی اعلام شده به دبیرخانه کارگروه راهبری و استانی.

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 تشکل صنفی و دفاتر.

**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 هفتادو دو ساعت باید به اطلاع کانون یا تشکل صنفی برسد.

**تبصره ۵-** هرگونه مکاتبه و به هر شیوه با دفاتر، می بایست طی رونوشتی به دبیرخانه کارگروه استانی ارسال گردد.

**ماده ۲۱-** کمیته اجرایی و تخصصی مرجع نهایی رسیدگی به تمام 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 به ریاست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و با اعضای زیر تشکیل می گردد:

۱. نماینده تام الاختیار وزیر کشور

۲. رئیس دبیر خانه کمیته راهبری بعنوان دبیر

۳. نماینده تام الاختیار وزیر ارتباطات و فناوری

۴. نماینده تام الاختیار وزیر صنعت ، معدن و تجارت

۵. نماینده تام الاختیار وزیر امور اقتصادی و دارایی

۶. نماینده معاونت روستایی و مناطق محروم کشور ریاست جمهوری

۷. نماینده تام الاختیار فرمانده نیروی انتظامی

۸. نماینده تام الاختیار رییس کل بانک مرکزی

۹. رئیس سازمان ثبت احوال کشور یا نماینده تام الاختیار

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

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

۱۲. رئیس 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 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 اجرایی

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 اجرای 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 انتخاب می نماید

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

۴- ارائه لیست نهایی جهت صدور پروانه به کانون.

۵- در صورت عدم احراز صلاحیت نماینده معرفی شده از طرف کانون 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- نظارت بر رسیدگی به پیشنهادها، اعتراضها و شکایاتهای مشتریان، دارندگان پروانه و دستگاههای

خدمات دهنده

تبصره: رسیدگی به کلیه پیشنهادها، اعتراضها و شکایت های مشتریان، دارندگان پروانه مطابق با بند ۱۰

**ماده ۳۰ از وظایف کانون می باشد**

۷- در ایجاد دفاتر، کارگروه می بایست فاصله دفاتر حداقل با چهار شاخص ذیل تعیین نماید

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- 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 اجرایی.

۱۰- 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 نافی اختیارات کارگروه راهبری و ماده ۲۶ این آیین نامه نمی باشد

۱۱- ایجاد زمینه و برنامه ریزی لازم جهت بازرسی و بازدید از دفاتر با حضور نماینده دستگاههای اجرایی

خدمات

دهنده

۱۲- 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.

ب: اعضای کارگروه استانی

۱. معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری به عنوان رئیس

۲. مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات بعنوان دبیر (بدون حق رأی)

۳. نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

۴. نماینده کانون در استان

نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رأی)

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. انعقاد تفاهم نامه با دستگاههای ارائه کننده خدمت
۴. هماهنگی و پیگیری ارائه خدمات احصاء شده دستگاه در ارائه آن به دفاتر پیشخوان دولت
۵. اصلاح فرایند اداری خدمات قابل ارائه و لحاظ نمودن پرداخت الکترونیک در آنها با هماهنگی دستگاه خدمات دهنده
۶. بررسی و تصویب کارمزد ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان بر اساس پیشنهاد شورای نرخ گذاری
۷. ارائه گزارش اقدامات انجام شده و نتایج آن و پیشنهادات اصلاحی به دبیرخانه
۸. سایر وظایف محوله از سوی کارگروه راهبری و دبیرخانه آن

**ب: اعضای کمیته تخصصی:**

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

**ماده ۲۷- وظایف و اعضای کمیته اجرایی:**

**الف: وظایف کمیته اجرایی:**

۱. دریافت مصوبات مربوطه در کارگروه راهبری از طریق دبیرخانه و پیگیری آنها
۲. پیگیری پیشنهادات و مشکلات کارگروه های استانی و دستگاههای خدمات دهنده
۳. ارائه گزارش اقدامات انجام شده و نتایج آن و پیشنهادات اصلاحی به دبیرخانه
۴. برنامه ریزی و پیگیری اجرای نظارت و بازرسی از کارگروه های استانی، کانون، انجمن های صنفی و دفاتر پیشخوان خدمات جهت حسن اجرای این آیین نامه و مصوبات کارگروه راهبری
۵. سیاست گذاری و نظارت در خصوص آمایش دفاتر پیشخوان

۶. سیاست گذاری و نظارت بر توزیع متناسب خدمات به دفاتر
۷. نظارت عالی و شفاف سازی بر نحوه برخورد با تخلفات منطبق با پیوست شماره ۴ آیین نامه
۸. بررسی درخواست کارگروه های استانی در خصوص توسعه کمی دفاتر و تطبیق آن با طرح آمایش ملی و ارائه پیشنهاد به کارگروه راهبری کشور جهت تصویب
۹. ارائه پیشنهادات در قالب دستورالعمل های تکمیلی در راستای مفاد آیین نامه
۱۰. تدوین استانداردهای اجرایی و کیفی خدمات و تطبیق بخشنامه ها و ابلاغیه های دستگاه های خدمات دهنده با آن
۱۱. ابلاغ آیین نامه ها ، دستور العمل ها ، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروه های استانی برای اعمال و اجرای آنها

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

**ب: اعضای کمیته اجرایی**

۱. رییس مرکز توسعه دولت الکترونیک ، فن آوری اطلاعات و آمار وزارت کشور (بعنوان رئیس)
۲. نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
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

**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 کارگروه های 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

۳. دبیر کارگروه راهبری پیشخوان دولت
۴. نماینده رئیس کارگروه استانی پیشخوان دولت تهران
۵. نماینده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
۶. رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات
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 کارگروه استانی.
- ۳- لغو پروانه بر اساس ابلاغ کارگروه استانی
- ۴- تدوین و تنظیم گزارش از عملکرد دفاتر مطابق با دستورالعمل های مصوب در کمیته اجرایی و گزارش از پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین نامه در دوره های حداکثر سه ماهه به کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان.
- ۵- ارائه گزارش عملکرد مالی سالیانه و گزارش حسابرس رسمی به کارگروه راهبری
- ۶- پیش بینی استقرار سامانه الکترونیکی ملی به منظور مدیریت و نظارت بر خط و مکان محور دفاتر و ایجاد امکان دسترسی برای کارگروه راهبری، کمیته تخصصی، کمیته اجرایی و کارگروه استانی
- ۷- توزیع عادلانه خدمات بر اساس سیاست گذاری کمیته اجرایی و کارگروه استانی
- ۸- آمایش دفاتر بر اساس شاخصها و سیاست گذاری های کمیته اجرایی و کارگروه استانی
- ۹- نظارت بر عملکرد دفاتر و ارائه گزارش دوره ای به کارگروه های استانی
- ۱۰- رسیدگی به شکایات واصله و ارائه گزارش های مورد نیاز کارگروه های استانی
- ۱۱- ایجاد و مدیریت بر درگاه مطابق با پیوست شماره ۷
- ۱۲- تهیه شیوه نامه های سازماندهی کارکنان و فضای داخلی با مصوبه کمیته اجرایی دفتر و نظارت بر آن
- ۱۳- انجام مراحل ثبت نام و اخذ مدارک و مستندات مورد نیاز برابر دستورالعملهای صادره از سوی کارگروه راهبری
- ۱۴- کانون موظف است همزمان با معرفی نماینده خود نسبت به ارائه مدارک و مستندات قانونی مبنی بر احراز صلاحیت به دبیرخانه کارگروه استانی اقدام نماید
- ۱۵- 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

این تصمیم در تاریخ .....به 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 ،شورایعالی 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 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 هریک 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 ۲۰ متر مربع منطبق با ضوابط اعلامی از سوی کارگروه استانی

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

۱-۱۴ تهیه و نصب تابلو با رنگ ، آرم و نوشته مصوب

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

سالمدان.

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

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

۱-۱۵ میز

۲-۱۵- صندلی و نیمکت مراجعین

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

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

۵-۱۵- حداقل یک دستگاه نمابر

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

۷-۱۵- وسایل حرارتی / برودتی مناسب

۸-۱۵- نصب دوربین های نظارتی

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

۱۶ -دفا تر اجازه خدماتی که مراحل تصویب آن طی نگردیده است را نداشته و هرگونه ارائه 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

## 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.

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

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

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 می‌باشد.

ج- متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغو شده باشد، می‌توانند 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، شهید، جانبازان بالای ۲۵ درصد، آزادگان و رزمندگان در 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 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 و دارندگان پروانه
- ۲-۱- 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 .
- 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 اعضا 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 اعضاء کارگروه و حسب مورد به سایر مبادی ذیربط ارسال نماید .

Draft

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 اجرایی 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

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

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

۳-۲-۱- 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

Draft

۳-۲-۲- 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 اجرایی 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 اجرایی اعلام و کمیته اجرایی بنا به نوع تخلف اقدام لازم را بعمل آورده و نتیجه را به کارگروه استانی اعلام خواهد نمود.

تبصره: در مواردیکه کمیته اجرایی 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 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 مواردیکه 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 ۹- رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه از جانب کانون در موارد ذیل متوقف خواهد شد:**

**۹-۱- فوت دارنده پروانه**

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

Draft

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

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

## 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 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 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 .

تبصره: در صورت عدم وجود قرارداد فی مابین دستگاه خدمات دهنده و دفتر کارگروه بنا به تشخیص عمل خواهد کرد

بخش دوم - تعهدات مالی دستگاه خدمات دهنده

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

Draft

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 و رسید مربوطه را به دارنده پروانه ارائه نمایند .

بخش سوم - سایر موارد

ماده ۸- دستگاه های خدمات دهنده موظفند نسبت به انعقاد قراردادهای ارائه خدمات با دارندگان پروانه و یا تشکل های صنفی مربوطه در چارچوب مفاد آیین نامه و پیوستهای آن اقدام لازم را به عمل آورده و یک نسخه از آن 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 طرفین موظفند ظرف مدت سه ماه و برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام کنند .

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 .

## پیوست شماره شش

### تضمین

دستگاه ارائه دهنده خدمات با توجه به نوع پرداخت نسبت به دریافت تضمین حسن انجام تعهدات و یا حسن انجام کار اقدام می نماید این مبالغ در صورت وجود قرارداد تجمیعی بر اساس ماده ۲۷ این آیین نامه اقدام می گردد  
تضمین حسن انجام تعهدات

دستگاههای خدماتدهنده می توانند بر اساس توافق فی مابین، مبلغی را بعنوان سپرده حسن انجام تعهدات از دفاتر اخذ نمایند این مقدار در صورت روشن بودن مبلغ قرارداد حداکثر تا ۵ درصد آن خواهد بود

### 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 پس از انقضای یک سال برابر مفاد قرارداد به دارنده پروانه مسترد کند.