

- هدف :

هدف از تدوین این آیین نامه، مدیریت بهینه، ساماندهی، هدایت، شفاف سازی و سهولت در اجرای امور مربوط به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها می باشد.

۲- دامنه کاربرد :

کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی متقاضی اخذ پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و همچنین دارندگان پروانه دفاتر مذکور که بر اساس این سند در دامنه شمول قرار می گیرند.

۳- تعاریف و علائم و اختصارات:

تعاریف: کلیه تعاریف پیش بینی شده در اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۵/۱۵
علائم و اختصارات: مطابق توصیف به عمل آمده در روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت (P-۰۱) می باشد .

۴- شرح وظایف و مسئولیت ها :

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

سازمان با دریافت تقاضا از اشخاص و بر اساس عوامل و معیار های تعیین شده نسبت به بررسی و ارزیابی و انجام امور پیش بینی شده در این آیین نامه به شرح زیر اقدام می نماید.

۵- روش اجرایی:

روش های پیش بینی شده در پیوست این آیین نامه که نحوه اجرای موضوعات این آیین نامه را تعیین می نماید و مشمول ماده (۶) مصوبه شماره (۳) جلسه ۲۶۱ مورخ ۱۳۹۶/۵/۱۵ نمی باشند و بر حسب شرایط و حسب مورد، توسط سازمان اصلاح و به واحدهای ذیربط ابلاغ می شود.

صدور مجوز تاسیس و راه اندازی ، تعهدات و وظایف دارنده پروانه، شرایط مکان و تجهیزات دفتر، تمدید، تغییر نام و مکان دفتر و لغو پروانه

ماده ۱- شرایط متقاضیان اخذ پروانه:

۱- اشخاص حقیقی:

- ۱-۱- داشتن تابعیت جمهوری اسلامی ایران.
- ۱-۲- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور مصرح در قانون اساسی.
- ۱-۳- نداشتن پیشینه کیفری موثر و عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر.
- ۱-۴- حداقل سن ۲۴ سال و حداکثر ۶۵ سال (ملاک سن زمان ارائه درخواست می باشد).
- ۱-۵- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت دائم از انجام آن برای افراد ذکور.
- ۱-۶- عدم اشتغال در دستگاه‌های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران.
- ۱-۷- متقاضی پروانه نبایستی تحت پوشش بیمه تامین اجتماعی ناشی از هر گونه اشتغال باشد.
- ۱-۸- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ۱-۹- داشتن توانایی و استطاعت مالی و یا تاییدیه اعتبار بانکی به منظور خرید و یا اجاره ملک با شرایط تعیین شده در ماده (۳) ردیف های (۱) یا (۲) و (۳) جهت ارائه خدمات پیشخوانی و تامین تجهیزات، امکانات و نیروی انسانی مورد نیاز و آموزش دیده.
- ۱-۱۰- داشتن تایید صلاحیت امنیتی از حراست سازمان.

- ۱-۱۱- گذراندن دوره آموزشی ویژه مدیریت دفاتر پیشخوان خدمات دولت و اخذ گواهینامه مربوطه از موسسات آموزشی مورد تایید سازمان، پس از اعلام موافقت با صدور پروانه برای متقاضی از سوی سازمان.
- ۱-۱۲- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه‌ای مطابق قوانین و مقررات مربوط.

۲- اشخاص حقوقی

- ۲-۱- شخص حقوقی باید غیر دولتی و محل ثبت آن در کشور جمهوری اسلامی ایران باشد.
- ۲-۲- مرتبط بودن موضوع فعالیت درج شده در اساسنامه با موضوع پروانه.
- ۲-۳- نداشتن بدهی قطعی معوق بانکی، مالیاتی و بیمه‌ای مطابق قوانین و مقررات مربوط.
- ۲-۴- مدیرعامل یا یکی از صاحبان امضاء مجاز شخص حقوقی باید حداقل دارای مدرک کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری باشد.
- ۲-۵- داشتن استطاعت مالی و تاییدیه اعتبار بانکی به منظور خرید و یا اجاره ملک با فضای مناسب جهت ارائه خدمات پیشخوانی و با کاربری اداری/تجاری، تامین تجهیزات و نیروی انسانی مورد نیاز و آموزش دیده.

۶-۲- داشتن تاییدیه صلاحیت امنیتی از حراست سازمان برای اشخاص موضوع ردیف ۴-۲
۲-۷- گذراندن دوره آموزشی ویژه مدیریت دفاتر پیشخوان خدمات دولت و اخذ گواهینامه مربوطه از
موسسات آموزشی مورد تایید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای افراد موضوع ردیف ۴-۲

ماده ۲- وظایف و تعهدات دارنده پروانه:

- ۱- عرضه خدمات بر اساس مفاد آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی دستگاه خدمات دهنده صرفاً در محل دفتر و نشانی مندرج در پروانه.
- ۲- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع.
- ۳- معرفی یک نفر بعنوان جانشین توسط اشخاص حقیقی و یک نفر بعنوان مدیر و یک نفر بعنوان جانشین مدیر توسط اشخاص حقوقی که دارای شرایط ذکر شده در ماده (۱) بخش اشخاص حقیقی به منطقه ذیربط سازمان.
- تبصره: فرد جانشین مشمول ردیف (۹-۱) ماده (۱) نمی شود.
- ۴- حضور شخص حقیقی دارنده پروانه در تمامی ساعات کاری در دفتر الزامی است.
تبصره: حضور جانشین معرفی شده (اشخاص حقیقی و حقوقی) با هماهنگی منطقه ذیربط سازمان، برای مدت حداکثر ۳ ماه در سال مجاز است و در صورت ضرورت با تشخیص مدیر منطقه ذیربط تا ۶ ماه قابل افزایش می باشد.
- ۵- بکارگیری نیروی آموزش دیده و دارای گواهینامه از موسسات آموزشی مورد تایید سازمان برای ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی.
- ۶- حضور در دوره های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان و ایجاد امکان حضور کارکنان دفتر در دوره های آموزشی دستگاه های خدمات دهنده و دوره های بازآموزی برای کارکنان تحت سرپرستی.
- ۷- نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق دستورالعمل های صادره از سوی سازمان و یا دستگاه های تامین کننده خدمات دهنده.
- ۸- نصب و بهره برداری از حداقل یک دستگاه پوز بانکی متعلق به یکی از سرویس دهندگان دارای مجوز از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۹- نصب دوربین های مدار بسته با امکانات کارکرد در شبکه با پوشش کامل بیرون و داخل محوطه محل ارائه خدمت و با قابلیت نگهداری حداقل ۶ ماه ضبط و نگهداری اطلاعات.
- ۱۰- اطلاع رسانی از جداول تعرفه و نرخ خدمات قابل ارائه به مشتریان پیش از ارائه خدمات.
- ۱۱- ایجاد امکان نظم دهی برای رعایت نوبت در ارائه خدمات به مشتریان.
- ۱۲- حفظ و حراست از اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در اختیار وی قرار می گیرد در چارچوب قوانین و مقررات مربوط.
- ۱۳- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان و سایر مراجع قانونی و نظارتی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی از سوی آنان.

- ۱۴-ارایه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط سازمان.
- ۱۵-قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی سازمان و دستگاه‌های خدمات‌دهنده برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای در معرض رویت مراجعان و مشتریان.
- ۱۶-رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار و پاسخگویی به مراجع قانونی ذیربط.
- ۱۷-نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان و سایر مراجع مربوط در محل دفتر.
- ۱۸-رعایت مقررات و ضوابط مالی، جداول تعرفه‌ها و نرخ خدمات مصوب کمیسیون و سایر مراجع قانونی مربوط.
- ۱۹-رعایت مقررات مربوط به کیفیت ارایه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های صادره و ابلاغی از سوی سازمان.
- ۲۰-احراز هویت خدمت‌گیرندگان در راستای تبصره (۴) ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری و بر اساس دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های صادره از سوی سازمان.

ماده ۳- شرایط و استاندارد های مکان و تجهیزات ارائه خدمات موضوع پروانه:

- ۱- حداقل فضایی مورد نیاز و مجاز برای ارائه خدمات در دفاتر شهری ۵۰ متر مربع می باشد.
- ۲- حداقل فضایی مورد نیاز و مجاز برای ارائه خدمات در دفاتر روستایی ۳۰ متر مربع می باشد.
- ۳-دفتر بایستی در طبقه همکف با معبر عمومی و دارای کاربری اداری یا تجاری باشد.
- تبصره : استقرار دفتر در طبقات ساختمانها و مجتمع های دارای پله برقی و یا آسانسور بلامانع است.
- ۴- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر، موارد ذیل باید رعایت شود:
 - ۴-۱- تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه‌ای اعلامی توسط سازمان.
 - ۴-۲- اختصاص فضای کافی برای استقرار تجهیزات مورد نیاز و متصدیان دفتر.
 - ۴-۳- داشتن امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان.
 - ۴-۴- اختصاص فضای مناسب برای زمان انتظار مشتریان.
- ۵-دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:
 - ۵-۱- پیشخوان مناسب جهت ارائه خدمات به مشتریان
 - ۵-۲- صندلی و نیمکت مناسب برای استفاده در زمان انتظار مراجعین.
 - ۵-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده و دزدگیر، برابر استانداردهای تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح.
 - ۵-۴- تجهیزات رایانه ای و اداری متناسب با میزان خدمات قابل ارائه.
 - ۵-۵- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم و نوع خدمات قابل ارائه.

۶-۵- وسایل حرارتی / برودتی مناسب.

تبصره- تامین تجهیزات خاص که فقط برای دستگاه خدمات‌دهنده کاربرد تخصصی دارد بر عهده دستگاه خدمات‌دهنده است.

ماده ۴- شرایط و ضوابط تمدید پروانه:

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

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

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

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

ماده ۵- شرایط و ضوابط انتقال امتیاز پروانه:

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

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

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

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

۴-تسویه حساب شخص واگذار کننده امتیاز پروانه با دستگاه‌های خدمات‌دهنده طرف قرارداد.

۵- در صورت فوت شخص حقیقی دارنده پروانه که دارای اعتبار می باشد و درخواست ورثه قانونی وی، انتقال امتیاز پروانه به نام شخص معرفی شده توسط وراثت به شرط دارا بودن شرایط اشخاص حقیقی موضوع ماده (۱) این آیین نامه و پس از انجام تشریفات قانونی با رعایت مفاد این مصوبه بلامانع است و تا زمان انتقال امتیاز ، فعالیت دفتر تعلیق می‌شود.

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

آیین نامه (P-)

ماده ۶- شرایط و ضوابط تغییر مکان محل ارائه خدمت:

- ۱- داشتن شرایط پیش بینی شده در ماده (۳) برای مکان جدید پیشنهادی.
- ۲- اخذ و ارائه تاییدیه از اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران برای مکان جدید پیشنهادی به منطقه ذیربط سازمان.

ماده ۷- شرایط و ضوابط لغو پروانه :

- سازمان در موارد زیر می تواند پروانه را لغو نماید.
- ۱- انحلال شخص حقوقی دارنده پروانه برابر قوانین و مقررات و یا فوت شخص حقیقی و عدم اقدام بموقع مطابق ردیف (۶) ماده (۵)
 - ۲- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.
 - ۳- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت نموده و مورد موافقت سازمان قرار گیرد.
 - ۴- کاهش درجه دفتر در ۳ سال متوالی. (شرایط و ضوابط درجه بندی دفاتر و ارتقاء و کاهش آن در آیین نامه مربوطه که متعاقباً ابلاغ می گردد، تعیین می شود)
 - ۵- انتقال امتیاز پروانه خارج از چارچوب موضوع ماده (۵).
 - ۶- تعلیق فعالیت دفتر بیش از سه نوبت یا مجموع زمانی بیش از یک سال (در زمان تعلیق ارائه خدمات از سوی دفتر متوقف خواهد شد).
 - ۷- عدم تامین شرایط تعیین شده در مواد (۱)، (۲) و (۳) پس از اتمام مهلت تعیین شده در ماده (۸) این آیین نامه (ویژه دفاتری که قبل از ابلاغ این آیین نامه پروانه دریافت نموده اند).
 - ۸- فعال نبودن دفتر بدون هماهنگی و اطلاع سازمان به مدت ۳ ماه

ماده ۸- انطباق شرایط با آیین نامه:

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

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

ماده ۹- سایر

- ۱- صدور بیش از یک پروانه برای اشخاص حقوقی در سطح کشور صرفاً باموافقت سازمان امکان پذیر می باشد.

صدور پروانه ایجاد، تاسیس و راه اندازی، دفاتر پیشخوان خدمات
دولت و بخش عمومی غیردولتی
آیین نامه (P-)

نگارش : صفر
صفحه : ۷ از ۸

۲- با توجه به اینکه این دفاتر صرفاً برای ارائه خدمات دولت تاسیس می شوند، به منظور مدیریت سطح دسترسی و بهره برداری آحاد جامعه از خدمات این دفاتر، تاسیس دفتر در محدوده ۲۰۰ متری دفاتر فعال موضوع این آیین نامه، با ارائه توجیحات فنی از سوی متقاضی و در صورت موافقت منطقه ذیربط سازمان ممکن خواهد بود.

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

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

۴- دارنده پروانه حق ایجاد باجه و یا شعبه و ارائه خدمت در مکانی غیر از مکان اعلام شده در پروانه، برای ارائه خدمات موضوع پروانه را تحت هیچ عنوان ندارد.

روش های اجرایی مربوط به صدور، تمدید، انتقال امتیاز ، تغییر مکان ، تعلیق فعالیت و لغو پروانه دفاتر

الف - صدور پروانه:

- ۱- مطالعه شرایط و ضوابط صدور پروانه، وظایف و تعهدات و مسئولیتهای دارنده پروانه و تایید آن توسط متقاضی. (در سایت سازمان بارگذاری می شود و قابل دریافت می باشد)
- * ۲- تکمیل فرم درخواست (فیزیکی و یا الکترونیکی) و ارائه اسناد مربوط به اطلاعات و اظهارات(پس از فعال شدن سامانه مدیریت دفاتر و خدمات با اخذ "شناسه " و "رمز عبور" موقت امکان ورود اطلاعات و بارگذاری اسناد ایجاد می شود) اسناد فیزیکی از طریق سرویس های پستی ثبتی به سازمان ارسال می شود.
- ۳- بررسی اسناد و مدارک و اظهارات ارائه شده توسط سازمان و تایید/عدم تایید اسناد مدارک و اظهارات (حداکثر ظرف یک هفته)
- ۴- در صورت تایید اسناد و مدارک موضوع ردیف (۳) انجام استعلامات تعیین شده در ماده (۱) .
- * ۵- در صورت عدم تایید اسناد و مدارک موضوع ردیف (۳) اطلاع رسانی به متقاضی جهت رفع نواقص (حداکثر ظرف یک هفته پس از وصول اطلاعیه سازمان)/ نداشتن شرایط اخذ پروانه با ذکر دلایل از طریق سرویس های پستی ثبتی توسط سازمان(حداکثر ظرف یک هفته)
- * ۶- امضای موافقتنامه توسط متقاضی و صدور موافقت اصولی
- ۷- گذراندن دوره های آموزشی مورد نیاز در موسسات آموزشی مورد تایید سازمان و ارائه گواهی دوره های آموزشی.
- ۸- تجهیز و راه اندازی دفتر و اتصال به سامانه سازمان و اعلام آمادگی ارائه خدمات به سازمان.(در صورت عدم اقدام متقاضی به مدت حداکثر ۳ ماه به منزله انصراف از دریافت پروانه میباشد)
- * ۹- بررسی شرایط آغاز بکار دفتر و صدور پروانه فعالیت توسط سازمان.

ب - تمدید پروانه :

- * ۱- تهیه فهرست پروانه های مربوط به حوزه تحت پوشش که حداکثر سه ماه از مهلت آنها باقی مانده است توسط مناطق ذیربط در سازمان.
- * ۲- ارسال فرم استعلام موافقت دارنده پروانه مبنی بر موافقت و یا عدم موافقت با تمدید مهلت پروانه، به همراه اسناد و مدارک مربوط به شرایط و ضوابط صدور پروانه ، وظایف و تعهدات و مسئولیتهای دارنده پروانه از طریق سرویس های پستی ثبتی به نشانی دفتر، حداقل سه ماه قبل از اتمام مهلت پروانه
- ۳- قراردادن دفاتر ذکر شده در بند (۱) در اولویت بازدید ناظرین سازمان با هدف ارزیابی و اخذ تاییدیه مکان دفتر و نحوه فعالیت.
- * ۴- دریافت فرم استعلام ارسال شده برای دارنده پروانه (امضاء دارنده پروانه و مهر دفتر) در خصوص تقاضای تمدید یا انصراف از ادامه فعالیت و لغو پروانه، از طریق سرویس های پستی ثبتی

(در صورت نقص مدارک در پرونده دارنده پروانه، مدارک مورد نیاز در فرم استعلام از دارنده پروانه درخواست میشود که به همراه درخواست تمدید مدارک مورد نظر را برای سازمان ارسال نماید.)

۵- بررسی نحوه عملکرد دفتر و در صورت عدم وجود تخلفات

۶- اطلاع رسانی نتایج بررسی ها به دارنده پروانه در خصوص عدم تایید و یا لغو پروانه.

۷- اخذ استعلام از حراست سازمان

*۸- اخذ تعهد موضوع ردیف (۱) ماده (۴) این آیین نامه.

*۹- تمدید پروانه دفتر.

پ- انتقال امتیاز پروانه:

با توجه به اینکه فرد دریافت کننده امتیاز پروانه بعنوان متقاضی جدید محسوب می شود فرآیند تغییر نام مطابق فرآیند صدور پروانه می باشد.

ت - تغییر نشانی دفتر:

*۱- ارسال فرم درخواست تغییر نشانی دفتر (فرم شماره ۵۰۱) و مدارک مورد نیاز از طریق سرویس های پستی ثبتی به سازمان از سوی متقاضی.

۲- بررسی مشخصات مکان جدید اعلامی بر اساس شرایط تعیین شده در ماده (۲) این آیین نامه توسط سازمان و اعلام نتیجه به متقاضی.

*۳- در صورت دارا نبودن شرایط تعیین شده در ماده (۲) این نامه اعلام به متقاضی جهت اصلاح نواقص و یا پیشنهاد مکان جدید.

*۴- در صورت تایید مکان توسط سازمان اعلام به متقاضی جهت اقدام برای اخذ تاییدیه اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. (حداکثر ظرف یک هفته)

۵- بررسی اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و اعلام نتیجه به متقاضی

*۶- تغییر نشانی دفتر در صورت تایید اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. (حداکثر ۴۸ ساعت بعد از دریافت تاییدیه)

تذکرات مهم:

۱- هیچ مدارک و درخواستی بصورت حضوری پذیرفته نمی شود و صرفاً توسط سرویس های ثبتی پستی میبایست درخواستها ارسال گردد.

۲- تا زمان فعال شدن "سامانه مدیریت دفاتر و خدمات"، ثبت اطلاعات طبق روال گذشته بر روی سامانه مالی و اداری (NDA) انجام می شود.

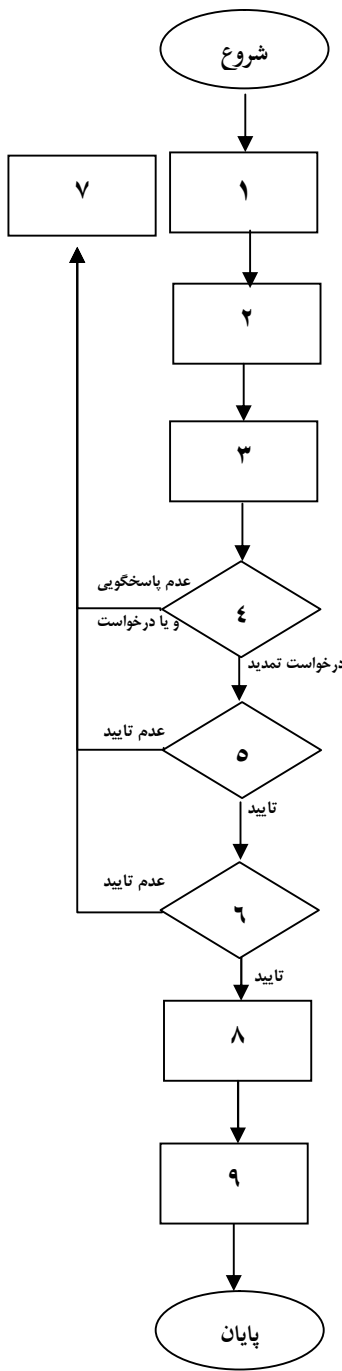
۳- تا زمان فعال شدن سامانه الکترونیکی مدیریت دفاتر و خدمات، کلیه اسناد و مدارک فیزیکی مربوط به ارسال و دریافت مدارک و پاسخ ها از طریق سرویس های پستی ثبتی در سوابق نگهداری می شود و در صورت انجام فرآیند بصورت الکترونیکی سوابق در سامانه نگهداری می شود.

توجه: کلیه فرآیندهایی که با ستاره (*) مشخص شده است پس از فعال شدن "سامانه مدیریت دفاتر و خدمات" بصورت الکترونیکی انجام خواهد شد.

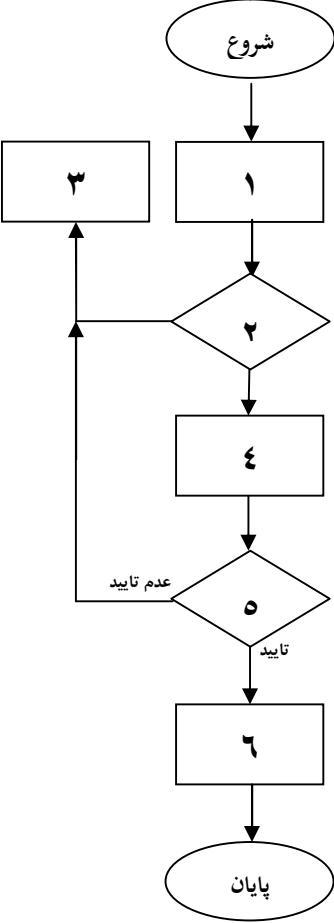
گردش کار صدور پروانه و تغییر نام

مسئول	همکار	فعالیت	نمودار
متقاضی		۱- مطالعه شرایط و ضوابط صدور پروانه، وظایف و تعهدات و مسئولیتهای دارنده پروانه و تایید آن توسط متقاضی. (در سایت سازمان بارگذاری می شود و قابل دریافت می باشد)	شروع
"		*۲- تکمیل فرم درخواست (فیزیکی و یا الکترونیکی) و ارائه اسناد مربوط به اطلاعات و اظهارات (پس از فعال شدن سامانه مدیریت دفاتر و خدمات با اخذ "شناسه" و "رمز عبور" موقت امکان ورود اطلاعات و بارگذاری اسناد ایجاد می شود) اسناد فیزیکی از طریق سرویس های پستی ثبتی به سازمان ارسال می شود.	۱
سازمان		۳- بررسی اسناد و مدارک و اظهارات ارائه شده توسط سازمان و تایید/عدم تایید اسناد مدارک و اظهارات (حداکثر ظرف یک هفته)	۲
"		۴- در صورت تایید اسناد و مدارک موضوع ردیف (۳) انجام استعلامات تعیین شده در ماده (۱).	۳
"		*۵- در صورت عدم تایید اسناد و مدارک موضوع ردیف (۳) اطلاع رسانی به متقاضی جهت رفع نواقص (حداکثر ظرف یک هفته پس از وصول اطلاعیه سازمان) / نداشتن شرایط اخذ پروانه با ذکر دلایل از طریق سرویس های پستی ثبتی توسط سازمان (حداکثر ظرف یک هفته)	عدم تایید
متقاضی		*۶- امضای موافقتنامه توسط متقاضی و صدور موافقت اصولی	تایید
"		۷- گذراندن دوره های آموزشی مورد نیاز در موسسات آموزشی مورد تایید سازمان و ارائه گواهی دوره های آموزشی.	۴
"		۸- تجهیز و راه اندازی دفتر و اتصال به سامانه سازمان و اعلام آمادگی ارائه خدمات به سازمان. (در صورت عدم اقدام متقاضی به مدت حداکثر ۳ ماه به منزله انصراف از دریافت پروانه میباشد)	۵
سازمان		*۹- بررسی شرایط آغاز بکار دفتر و صدور پروانه فعالیت توسط سازمان.	۶
		توجه: کلیه فرآیندهایی که با ستاره (*) مشخص شده است پس از فعال شدن "سامانه مدیریت دفاتر و خدمات" بصورت الکترونیکی انجام خواهد شد.	۷
			۸
			۹
			عدم تایید
			تایید
			۱۰
			پایان

گردش کار تمدید پروانه

مسئول	همکار	فعالیت	نمودار
سازمان		<p>*۱- تهیه فهرست پروانه های مربوط به حوزه تحت پوشش که حداکثر سه ماه از مهلت آنها باقی مانده است توسط مناطق ذیربط در سازمان.</p> <p>*۲- ارسال فرم استعلام موافقت دارنده پروانه مبنی بر موافقت و یا عدم موافقت با تمدید مهلت پروانه، به همراه اسناد و مدارک مربوط به شرایط و ضوابط صدور پروانه، وظایف و تعهدات و مسئولیتهای دارنده پروانه از طریق سرویس های پستی ثبتی به نشانی دفتر، حداقل سه ماه قبل از اتمام مهلت پروانه</p> <p>*۳- قراردادن دفاتر ذکر شده در بند (۱) در اولویت بازدید ناظرین سازمان با هدف ارزیابی و اخذ تاییدیه مکان دفتر و نحوه فعالیت.</p> <p>*۴- دریافت فرم استعلام ارسال شده برای دارنده پروانه (امضاء دارنده پروانه و مهر دفتر) در خصوص تقاضای تمدید یا انصراف از ادامه فعالیت و لغو پروانه، از طریق سرویس های پستی ثبتی</p> <p>(در صورت نقص مدارک در پرونده دارنده پروانه، مدارک مورد نیاز در فرم استعلام از دارنده پروانه درخواست میشود که به همراه درخواست تمدید مدارک مورد نظر را برای سازمان ارسال نماید.)</p> <p>*۵- بررسی نحوه عملکرد دفتر و در صورت عدم وجود تخلفات</p> <p>*۶- اخذ استعلام از حراست سازمان</p> <p>*۷- اطلاع رسانی نتایج بررسی ها به دارنده پروانه در خصوص عدم تایید و یا لغو پروانه.</p> <p>*۸- اخذ تعهد موضوع ردیف (۱) ماده (۴) این آیین نامه.</p> <p>*۹- تمدید پروانه دفتر.</p>	

گردش کار تغییر نشانی

نمودار	فعالیت	همکار	مسئول
	<p>*۱- ارسال فرم درخواست تغییر نشانی دفتر (فرم شماره ۵۰۱) و مدارک مورد نیاز از طریق سرویس های پستی ثبتی به منطقه ذیربط سازمان، از سوی متقاضی.</p> <p>*۲- بررسی مشخصات مکان جدید اعلامی بر اساس شرایط تعیین شده در ماده (۲) این آیین نامه توسط منطقه ذیربط و اعلام نتیجه به متقاضی.</p> <p>*۳- در صورت دارا نبودن شرایط تعیین شده در ماده (۲) این نامه اعلام به متقاضی جهت اصلاح نواقص و یا پیشنهاد مکان جدید. (حداکثر ظرف یک هفته)</p> <p>*۴- اعلام به متقاضی جهت اقدام برای اخذ تاییدیه اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران</p> <p>*۵- بررسی اداره اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران و اعلام نتیجه به متقاضی</p> <p>*۶- تغییر نشانی دفتر در صورت تایید اماکن نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. (حداکثر ۴۸ ساعت بعد از دریافت تاییدیه)</p>		<p>متقاضی</p> <p>سازمان</p> <p>"</p> <p>"</p> <p>اماکن</p> <p>سازمان</p>

۶- تغییرات :

هر گونه تغییر در این روش اجرایی بنا به پیشنهاد مکتوب معاونت امور پستی قابل اجرا می باشد .

۷- توزیع :

این روش اجرایی مطابق فهرست توزیع مستندات (F-۰۰۶) توزیع می گردد.

۸- سوابق :

کلیه سوابق مربوط به این روش مطابق روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت به شماره (P-۰۱) نگهداری می شود .

۹- مدارک ذیربط :

- روش اجرایی کنترل مستندات و مدارک کیفیت (P-۰۱) .
- روش اجرایی کنترل سوابق کیفیت (P-۰۲) .
- روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبود مستمر (P-۰۵) .
- روش اجرایی کمیته راهبری (P-۹۸) .
- خط مشی کیفیت (F-۰۹۰)
- دستورالعمل نظارت و کنترل دفاتر پیشخوان (W-۰۰۵۲)
- دستورالعمل ارزیابی و رتبه بندی دفاتر پیشخوان (W-۰۰۵۳)
- دستورالعمل نرخ تعرفه گذاری (W-۰۰۵۴)
- فرم درخواست صدور، انتقال پروانه و تغییر نشانی دفتر پیشخوان خدمات دولت (تغییر نشانی) (F-۵۰۱) .
- فرم درخواست تمدید پروانه دفتر پیشخوان خدمات دولت (F-۵۰۲) .
- فرم توزیع مستندات (F-۰۰۶) .
- فرم اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه (F-۰۱۹) .

فرم درخواست صدور پروانه، انتقال امتیاز و تغییر نشانی دفاتر پیشخوان خدمات دولت

مشخصات متقاضی پروانه/دارنده پروانه (اشخاص حقیقی)

نام خانوادگی:	نام پدر:	شماره ملی:
جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن	وضعیت تاهل: <input type="checkbox"/> متاهل <input type="checkbox"/> مجرد	دین:
شماره شناسنامه:	تاریخ تولد: ۱۳ / /	محل تولد:
مدرک تحصیلی: <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد <input type="checkbox"/> دکتری <input type="checkbox"/>	رشته تحصیلی:	
پست الکترونیکی:	تلفن همراه:	کد پستی محل سکونت:

مشخصات متقاضی پروانه/دارنده پروانه (اشخاص حقوقی - شامل مشخصات شرکت و مدیرعامل)

نام شرکت:	شناسه ملی:	کد پستی ده رقمی محل شرکت:
تاریخ ثبت:	شماره ثبت:	محل ثبت:

مشخصات مدیرعامل

نام خانوادگی:	نام پدر:	کد ملی:
جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن	وضعیت تاهل: <input type="checkbox"/> متاهل <input type="checkbox"/> مجرد	دین:
مدرک تحصیلی: <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد <input type="checkbox"/> دکتری <input type="checkbox"/>	رشته تحصیلی:	
پست الکترونیکی:	تلفن همراه:	کد پستی ده رقمی محل سکونت:

مشخصات عضو هیئت مدیره صاحب امضاء موضوع ردیف ۴-۲ بند (الف) فصل اول آیین نامه

نام خانوادگی:	نام پدر:	شماره ملی:
جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن	وضعیت تاهل: <input type="checkbox"/> متاهل <input type="checkbox"/> مجرد	دین:
مدرک تحصیلی: <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد <input type="checkbox"/> دکتری <input type="checkbox"/>	رشته تحصیلی:	
پست الکترونیکی:	تلفن همراه:	کد پستی ده رقمی محل سکونت:

نشانی و مشخصات دقیق محل ارائه خدمت (دفتر)

استان:	شهرستان:	شهر:	روستا:
خیابان:	کوچه:	پلاک:	کد پستی ده رقمی:
طبقه: همکف <input type="checkbox"/> اول <input type="checkbox"/> دوم <input type="checkbox"/> سوم <input type="checkbox"/> چهارم و بالاتر <input type="checkbox"/>	تلفن ثابت:	مساحت دفتر: مترمربع	
امکانات مربوط به تردد معلولین و جانبازان:	آسانسور:	پله برقی:	
تملك: استیجاری <input type="checkbox"/> ملكی: <input type="checkbox"/>			

مشخصات دارنده پروانه قبلی (ویژه فرآیند انتقال امتیاز پروانه)

نام و نام خانوادگی:	شماره پروانه:
---------------------	---------------

نشانی و مشخصات دقیق محل جدید دفتر (ویژه فرآیند تغییر نشانی)

استان:	شهرستان:	شهر:	روستا:
خیابان:	کوچه:	پلاک:	کد پستی ده رقمی:
طبقه: همکف <input type="checkbox"/> اول <input type="checkbox"/> دوم <input type="checkbox"/> سوم <input type="checkbox"/> چهارم و بالاتر <input type="checkbox"/>	تلفن ثابت:	مساحت دفتر: مترمربع	
امکانات مربوط به تردد معلولین و جانبازان:	آسانسور:	پله برقی:	
نوع تملك: استیجاری <input type="checkbox"/> ملكی: <input type="checkbox"/>			

مدارک مورد نیاز:

اشخاص حقیقی و حقوقی (مدیر عامل و عضو هیئت مدیره):

- ۱- تصویر کارت ملی
 - ۲- تصویر شناسنامه تمامی صفحات
 - ۳- تصویر مدرک تحصیلی
 - ۴- تصویر مدارک مربوط به تملک مکان دفتر محل ارائه خدمت (سند مالکیت / اجاره نامه)
 - ۵- تصویر کارت پایان خدمت و یا معافیت برای متقاضیان ذکور
 - ۶- ۲ قطعه عکس پرسنلی ۳*۴
- *تصاویر مدارک فوق می بایست برابر اصل شده باشد.

نشانی محل ایجاد دفتر:

استان: _____ شهر: _____ خیابان: _____ کوچه: _____ پلاک: _____
کد پستی ده رقمی: _____

ترسیم کروکی محل دفتر:

شمال ↑

*صحت اطلاعات درج شده در فرم فوق و اجرای بند ۹-۱ / ۵-۲ ماده ۱ آیین نامه صدور پروانه مجوز تاسیس و راه اندازی مورد تایید اینجانب می باشد

امضاء و اثر انگشت متقاضی