

**دستورالعمل ایجاد و بهره برداری
دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات
روستایی ICT**

مردادماه ۱۳۹۶

فهرست عناوین

۳	فصل اول کلیات و تعاریف.....
۴	فصل دوم وظایف و اختیارات.....
۵	فصل سوم صدور ، تمدید و لغو پروانه دفاتر.....
۶	فصل چهارم تعهدات دارنده پروانه و تامین کننده خدمات.....
۷	فصل پنجم خدمات مجری درگاه.....
۸	فصل ششم رفع اختلاف.....
۸	فصل هفتم سایر مقررات.....

فصل اول

کلیات و تعاریف

ماده ۱- این دستورالعمل به منظور ایجاد، راهبری و افزایش خدمات و فعالیت های دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی ICT در راستای تحقق بند خ ماده ۶۸ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی کشور و اختیارات هیات مدیره شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران و در جهت مشارکت بخش های غیردولتی و تسهیل و تسریع دسترسی آحاد روستائیان به خدمات مورد نیاز به اجرا گذاشته می شود.

ماده ۲- هریک از عناوین زیر که در این دستورالعمل بکار برده شده است دارای معانی تعریف شده در این ماده می باشد:

الف - وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ب- شرکت: شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران

ج - دستورالعمل: دستورالعمل ایجاد و بهره داری دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی ICT

د- کار گروه کشوری: متشکل از: نمایندگان تام اختیار مدیر عامل پست و نماینده پست بانک و شرکت ارتباطات زیر ساخت
ه- کارگروه استانی ICT روستایی: کارگروهی متشکل از مدیران کل پست و پست بانک، معاون مدیر کل پست، نماینده اداره کل فناوری اطلاعات

تبصره: کارگروه جهت تسریع در امر ارائه خدمات دفاتر می تواند نماینده استانداری (مدیر کل دفتر امور روستایی استانداری) را برای حضور در جلسات دعوت نماید.

و- تامین کننده خدمات: کلیه دستگاه های اجرائی و موسسات و سازمان های عمومی و غیر دولتی

ز- دفتر: دفتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) روستایی

ح- پروانه: مجوزی است که از سوی کارگروه استانی برای ارائه خدمات صادر می گردد.

ط- دارنده پروانه: اشخاص حقیقی و حقوقی که برابر مقررات این دستورالعمل با دریافت پروانه در روستا مبادرت به ارائه خدمات می نمایند.

ی- درگاه الکترونیکی خدمات دولت: سامانه الکترونیکی و مجازی است که توسط مجری درگاه جهت ارائه کلیه خدمات الکترونیکی صرفاً از یک مجرا و گلوگاه مشخص و ایجاد امکان کنترل و نظارت بر خط بر امور اجرایی در اختیار کلیه دستگاه های تامین کننده خدمات و دفاتر ICT روستایی در سراسر کشور با تعیین سطح دسترسی های لازم قرار داده میشود.

ک- شبکه ملی اطلاعات: شبکه ملی اطلاعات موضوع بند (ب) ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه کشور

ل- مجری و مدیر درگاه: شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران

م- خدمات: مجموعه فعالیت ها و خدماتی که دفاتر به موجب بند پ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه و بر مبنای توافق با تامین کنندگان بخش های دولتی، عمومی و غیر دولتی به مشتری عرضه می شود.

ن- مشتری: گیرنده خدمت در دفتر

س- قرارداد: قرارداد منعقد بین تامین کنندگان خدمات با دفاتر و مجری درگاه.

ع- تشکل صنفی: تشکلی که در چهار چوب ماده ۱۳۱ قانون کار و امور اجتماعی مصوب ۶۹/۸/۲۹ مجلس شورای اسلامی و در چهار چوب فعالیت های صنفی در حوزه دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT روستایی تشکیل می گردد.

ف- تعرفه: مبلغی که توسط دستگاه تامین کننده خدمت و بر اساس مقررات جاری کشور تعیین و به دفاتر جهت وصول از مشتری ابلاغ می گردد.

ض- حق السهم: مبلغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد پس از ارائه خدمات از دستگاه تامین کننده خدمت و یا از مشتریان دریافت خواهد کرد.

ق- موضوع پروانه: ارائه خدمات نیابتی دستگاه های اجرایی و بخش عمومی غیر دولتی و سایر فعالیت ها با مجوز کار گروه استانی

فصل دوم وظایف و اختیارات

ماده ۳- وظایف کار گروه کشوری

- ۳-۱- راهبری و هدایت و نظارت بر عملکرد کارگروه های استانی
- ۳-۲- تعیین و ابلاغ استاندارد عمومی محل فعالیت، ملزومات و تجهیزات دفاتر
- ۳-۳- استفاده از مشاور در مورد نحوه ایجاد دفاتر، توسعه فعالیت و خدمات قابل واگذاری به دفاتر
- ۳-۴- تدوین ساز و کار اجرایی لازم جهت توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر
- ۳-۵- تعامل با مقامات ذیصلاح جهت ایجاد، توسعه خدمات و تامین منابع مالی دفاتر
- ۳-۶- بررسی مسائل و مشکلات و حل و فصل اختلافات فیما بین دستگاه های خدمات دهنده، دفاتر و مشتریان با ارجاع کارگروه های استانی
- ۳-۷- بررسی درخواست های متقاضیان سرمایه گذاری در توسعه دفاتر ICT روستایی
- ۳-۸- تعیین سهمیه ایجاد دفاتر در استان ها بر اساس قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه کشور تبصره ۱: رئیس کارگروه، با حکم معاون وزیر و رئیس هیات مدیره و مدیر عامل شرکت تعیین می گردد. تبصره ۲: دبیرخانه کارگروه در شرکت ملی پست دایر می گردد.

ماده ۴- وظایف کارگروه استانی

- ۴-۱- اولویت بندی ایجاد دفاتر بر اساس آمایش سرزمینی و شرایط محلی استان
- ۴-۲- نظارت بر فعالیت دفاتر در سطح استان و ارائه گزارش دوره ای به کار گروه کشوری
- ۴-۳- تعامل با دستگاه های اجرایی جهت تسریع در فرآیند ایجاد و توسعه خدمات دفاتر
- ۴-۴- اجرای مصوبات کار گروه کشوری
- ۴-۵- بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص تقاضاهای ایجاد، تمدید، جابجایی و لغو بهره برداری دفاتر بر اساس دستورالعمل و سایر ضوابط ابلاغی
- ۴-۶- نظارت بر عملکرد دارندگان پروانه
- ۴-۷- بررسی مسائل و مشکلات و حل و فصل اختلافات فی مابین تامین کنندگان خدمات و دارندگان پروانه و مشتریان و در صورت عدم حل اختلاف در کارگروه استانی ارجاع آن به کار گروه کشوری
- ۴-۸- تعیین هزینه های نظارتی و مدیریتی مجری درگاه از محل قراردادهای دفاتر. تبصره ۱: مدیر کل پست استان رئیس کار گروه استانی می باشد. تبصره ۲: دبیرخانه کارگروه در پست استان تشکیل می گردد.

ماده ۵- وظایف دفاتر

- ۵-۱- ارائه خدمات پستی به آحاد مراجعه کنندگان
- ۵-۱- ارائه خدمات پست بانک به آحاد مراجعه کنندگان
- ۵-۱- ارائه خدمات نیابتی بر مبنای توافق با تامین کنندگان خدمات در بخش های دولتی، عمومی و غیر دولتی
- ۵-۲- ارائه خدمات نیابتی بر مبنای قراردادهای منعقد از سوی مجری درگاه با تامین کنندگان خدمات
- ۵-۳- ارائه سایر خدمات بر مبنای نیاز و تقاضای در حوزه محل استقرار دفاتر

فصل سوم

صدور، تمدید، جابجایی و لغو پروانه دفاتر

ماده ۶- اعتبار پروانه و تمدید آن

۶-۱- پروانه دفاتر برای مدت سه سال صادر میگردد. پس از انقضای مدت اعتبار پروانه، بنا به درخواست دارنده پروانه و حسب موافقت کارگروه استانی تمدید اعتبار پروانه برای مدت مشابه صورت می پذیرد.

۶-۲- در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد موظف است حد اقل سه ماه قبل از پایان انقضای مدت اعتبار پروانه، درخواست کتبی خود را مبنی بر انصراف از فعالیت به کارگروه استانی تسلیم نماید.

۶-۳- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه از سوی کارگروه استانی، دفتر از تاریخ اعلام عدم تمدید پروانه حق ارائه خدمات را نداشته و دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل ارقام و اسناد دریافتی از تامین کننده خدمات اقدام و پس از تسویه حساب به فعالیت های خود خاتمه دهد و کارگروه استانی و تامین کنندگان خدمات موظفند پس از تسویه حساب و تحویل ارقام، نسبت به آزاد سازی تضامین اقدام نمایند.

تبصره ۱: متقاضیان ایجاد دفتر پس از اعلام شرایط عمومی از سوی کارگروه استان، از سوی شورای اسلامی روستا به دبیرخانه کارگروه استان معرفی می گردد.

تبصره ۲: بررسی شرایط متقاضیان پروانه توسط دبیرخانه کارگروه انجام و مراتب برای اخذ تصمیم نهایی به کارگروه ارائه می گردد.

ماده ۷- تعرفه و شرایط آن

دارندگان پروانه ملزم به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه های اعلام شده از سوی تامین کننده خدمات می باشند

ماده ۸- رعایت سایر الزامات قانونی

دارنده پروانه متعهد است کلیه تعهدات تعیین شده از سوی مراجع قانونی و قضایی در ارتباط با موضوع پروانه را که از طریق کارگروه استانی به دارنده پروانه ابلاغ می شود در مهلت های قانونی به انجام برساند. تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین، متوجه دارنده پروانه می باشد.

ماده ۹- نحوه و چگونگی لغو و ابطال پروانه

۹-۱- عدم رعایت مفاد دستورالعمل و الزامات مندرج در پیوست های آن

۹-۲- عدم رعایت مقررات جاری کشور

۹-۳- انتقال و یا واگذاری پروانه به غیر بدون موافقت کارگروه

۹-۴- عدم فعالیت تا سه ماه بعد از صدور پروانه

۹-۵- هرگاه ثابت گردد اسناد و مدارک ارائه شده جعلی و خلاف واقع می باشد

۹-۶- دارنده پروانه مکلف است مطابق اخطار دریافتی از سوی کارگروه نسبت به اصلاح کار و رعایت آن اقدام نماید. دارنده پروانه در صورت اعتراض به موضوع اخطار، باید حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز کاری پس از دریافت اولین اخطار مدارک و مستندات خود را به کارگروه ارسال تا نسبت به رسیدگی آن اقدام گردد.

۹-۷- در صورت عدم رعایت موضوع اخطار اول از سوی دفاتر، اخطار دوم برای دارنده پروانه صادر می گردد و دارنده پروانه ملزم به رعایت آن در مهلت مقرر در اخطاریه می باشد.

۹-۸- نحوه قصور و سقف ریالی خسارت عدم اجرای تعهدات در چهار چوب مفاد این دستورالعمل توسط کارگروه استانی تعیین خواهد شد.

۹-۹- چنانچه با تصمیم کارگروه استانی و در چهار چوب این دستورالعمل و پیوست های آن و مفاد قرارداد از محل ضمانت نامه دارنده پروانه برداشتی به عنوان جبران خسارت عدم انجام تعهدات انجام گردد، دارنده پروانه مکلف است حداکثر ظرف مدت سی روز نسبت به ترمیم ضمانت نامه خود تا سقف اولیه اقدام نماید.

۹-۱۰- در صورتی که دارنده پروانه در محل دفتر نسبت به ارائه خدمات مندرج در پروانه اقدام ننماید، پس از سه مرتبه ابلاغ کتبی، کارگروه می تواند نسبت به لغو پروانه آن اقدام نماید.

تبصره: در صورت فوت دارنده پروانه با موافقت کارگروه استانی، پروانه با معرفی وراثت میتواند به یکی از وراث دارای صلاحیت قانونی و حائز شرایط مندرج در دستورالعمل و یا اشخاصی که معرفی می نمایند منتقل گردد.

ماده ۱۰- ممنوعیت نقل و انتقال حقوق ناشی از پروانه به غیر

درخواست انتقال حقوق و امتیاز پروانه صرفاً با موافقت کارگروه استانی مجاز می باشد.

تبصره: هرگونه درخواست جابجایی محل دفتر اعم از در محدوده روستا و یا سایر روستاهای فاقد دفتر، صرفاً با موافقت کارگروه استانی مجاز می باشد.

فصل چهارم

تعهدات دارنده پروانه و تامین کننده خدمات

ماده ۱۱: تعهدات دارنده پروانه :

- ۱-۱- ارائه خدمات بر اساس مفاد این دستورالعمل، دستور العمل ها و پیوست های ابلاغی از سوی کارگروه های کشوری، استانی و تامین کننده خدمات.
- ۱-۲- دارنده پروانه و کارکنان دفاتر موظفند در دوره های آموزشی برگزار شده از سوی تامین کننده خدمات شرکت نموده و گواهی گذراندن دوره را از واحدهای آموزش تامین کننده خدمات دریافت نمایند.
- ۱-۳- نگهداری یک نسخه کامل از آیین نامه ها، دستور العمل ها، بخشنامه ها و تعرفه های ابلاغی از سوی کارگروه کشوری و استانی و تامین کننده های خدمات در دفتر
- ۱-۴- واریز درآمد حاصل از ارائه خدمات به حساب های تعیین شده مطابق دستور العمل های مالی ابلاغی از سوی تامین کننده خدمات
- ۱-۵- نصب آخرین تعرفه خدمات در معرض دید مراجعین و مشتریان
- ۱-۶- حفظ اطلاعات، اسناد، کالا و حراست از مرسولات و محتویات آنها
- ۱-۷- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی از سوی کارگروه استانی، کشوری، تامین کننده خدمات و سایر مراجع قانونی و نظارتی.
- ۱-۸- دارنده پروانه مکلف است از تاریخ ابلاغ لغو پروانه، ضمن خودداری از ارائه هر گونه خدمات و یا فعالیت جدید، ظرف حداکثر سه ماه تعهدات معوقه خود را انجام دهد.
- ۱-۹- اعلام انصراف از ادامه فعالیت و یا تمدید پروانه حداقل ۳ ماه قبل از زمان انقضای مدت اعتبار پروانه به کارگروه استانی.
- ۱-۱۰- ارائه خدمات به مراجعین و مشتریان حداقل مطابق با ساعات کاری اعلام شده از سوی کارگروه استانی
- ۱-۱۱- دارنده پروانه و کارکنان وی مجاز به دریافت وجوهی علاوه بر تعرفه های مصوب تعیین شده، از مراجعین و متقاضیان به صورت مستقیم و غیر مستقیم نبوده و در صورت تخلف مطابق مقررات عمل خواهد شد.
- ۱-۱۲- دارنده پروانه مکلف است آدرس، شماره تلفن و شماره نمابر و آدرس الکترونیکی کارگروه استانی را به طریقی که توسط کارگروه استانی تعیین میشود برای دریافت شکایت ها و پیشنهادهای در معرض رویت مراجعین و مشترکین و مشتریان قرارداد و در محل مناسب نصب نماید.
- ۱-۱۳- رعایت شئون اسلامی و اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع

۱۴-۱۱- رعایت مقررات مربوط به پرداخت حداقل حقوق و دستمزد، بیمه تامین اجتماعی، مقررات بازنشستگی و مالیات متعلقه در خصوص کارکنان خود و پاسخگویی به مراجع قانونی
تبصره- کارگروه، مجری درگاه و تامین کننده خدمات هیچگونه مسئولیتی در رابطه با عدم رعایت بند فوق ندارد.
۱۵-۱۱- دارنده پروانه موظف است نسبت به جبران خسارت وارده به تامین کننده خدمات و ابلاغی از سوی کارگروه استانی و کشوری اقدام نماید. در غیر این صورت تامین کننده خدمات می تواند خسارت وارده را راساً از محل تضامین ماخوذه وصول نماید.

ماده ۱۲- تعهدات تامین کننده خدمات:

- ۱-۱۲- پرداخت حق سهم دارنده پروانه از ارائه خدمات و درآمد های حاصله پس از اخذ گزارش مالی و ممیزی اسناد و اطمینان از صحت فعالیت های انجام شده
- ۲-۱۲- استقرار سیستم نظارتی بر دفتر در حوزه تخصصی نحوه انجام خدمات واگذار شده.
- ۳-۱۲- ارسال آیین نامه ها و دستور العمل های اجرائی، فرم های اداری، مهر های موردنیاز و نرم افزار های مرتبط در چارچوب خدمات نیابتی به دارنده پروانه.
- ۴-۱۲- ارائه آموزش به دارنده پروانه و کارکنان وی
- ۵-۱۲- اعلام تعرفه های جدید خدمات به دارنده پروانه

ماده ۱۳- دسترسی به سطح خدمات:

تامین کننده خدمات باید برای ارائه خدمات از سوی دفاتر نسبت به فراهم نمودن زمینه دسترسی دفاتر به اطلاعات ضروری را مهیا نماید.

ماده ۱۴: دستورالعمل های مالی، فنی

دستورالعمل های مرتبط با گردش کار مالی، فنی و تخصصی و اجرایی و تعرفه ها و حق سهم دارنده پروانه توسط تامین کننده خدمات تهیه و پس از تصویب کارگروه کشوری و یا استانی به دارنده پروانه ابلاغ خواهد شد.

ماده ۱۵: حق سهم دارنده پروانه:

حق سهم دفاتر با پیشنهاد تامین کننده خدمات و پس از تأیید کارگروه کشوری و یا حسب مورد کارگروه استانی تعیین و ابلاغ خواهد شد.

فصل پنجم

خدمات مجری و مدیر درگاه و دبیرخانه

ماده ۱۶: مجری و مدیر درگاه مأموریت های زیر را بر عهده دارد:

- ۱-۱۶- اجرای ابلاغیه ها و مصوبات کارگروه کشوری و استانی و ارائه گزارش های مربوطه به کارگروه
- ۲-۱۶- ایجاد امکان دسترسی بر خط (online) به گزارش های مدیریتی مربوط به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها
- ۴-۱۶- مدیریت بر ارائه خدمات الکترونیک در دفاتر بر اساس ضوابط تعیین شده در دستورالعمل، مصوبات و ابلاغیه های کارگروه ها.
- ۵-۱۶- فراهم نمودن زمینه تبادل امن اطلاعات در بستر شبکه ملی اطلاعات ایجاد شده توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات بین دفاتر و تامین کنندگان خدمات بصورت الکترونیک.
- ۷-۱۶- فراهم نمودن امکان برقراری و قطع سرویس ها به صورت موردی و تجمیعی در دفاتر

- ۸-۱۶- برقراری امکان دریافت تعرفه ها و سایر وجوه مصوب کارگروه بصورت الکترونیک.
- ۹-۱۶- ایجاد امکانات مورد نیاز جهت پیگیری و پاسخگویی الکترونیکی به متقاضیان.
- ۱۰-۱۳- برقراری امکان تبادل داده با تامین کنندگان خدمات
- ۱۱-۱۶- ایجاد مکانیزم نرم افزاری ، جهت عرضه خدمات از طریق درگاه خدمات الکترونیک.
- ۱۲-۱۶- تعیین استانداردها و معیارهای مورد نیاز جهت عرضه خدمات از طریق درگاه خدمات الکترونیک و ابلاغ به تامین کنندگان خدمات وفق دستورالعمل های صادره از کارگروه کشوری و استانی.
- ۱۳-۱۶- شناسایی و احصا خدمات قابل ارائه توسط دفاتر و انعقاد قرارداد با تامین کنندگان خدمات.
- ۱۴-۱۶- نظارت بر دریافت تعرفه های مصوب خدمات و پرداخت حق الزحمه دفاتر .
- ۱۵-۱۶- اخذ هزینه نظارتی و مدیریتی درگاه از محل قرارداد های دفاتر.
- ماده ۱۷: وظایف دبیرخانه کارگروه استانی و کارگروه کشوری کشوری:**
- ۱-۱۷- ارسال و دریافت مکاتبات کارگروه استانی با کارگروه کشوری و تامین کنندگان خدمات و دارندگان پروانه و بالعکس.
- ۲-۱۷- جمع آوری اطلاعات و مدارک و مستندات مرتبط با درخواستها و شکایات و اعتراضات دریافتی جهت طرح در جلسات کارگروه .
- ۳-۱۷- تدوین برنامه زمانی و تاریخ تشکیل و دستور کارجلسات کارگروه و ارسال دعوت نامه جلسات .
- ۴-۱۷- تنظیم صورتجلسه و ابلاغ تصمیمات کارگروه .
- ۵-۱۷- پیگیری اجرای مفاد صورتجلسات کارگروه .
- ۷-۱۷- تنظیم و ابلاغ پروانه متقاضیان دفاتری که درخواست آنها در کارگروه تصویب گردیده است.
- تبصره: امضا پروانه از سوی اعضا کارگروه استان صورت می پذیرد.

فصل ششم

رفع اختلافات

ماده ۱۸: حل و فصل اختلافات:

رسیدگی به اختلافات بین دارنده پروانه و تامین کنندگان خدمات در حیطه وظایف کارگروه استانی خواهد بود و در صورت عدم رفع اختلاف موضوع به کارگروه کشوری ارجاع می یابد.

فصل هفتم

سایر مقررات

ماده ۱۹: طرح قرارداد:

تامین کنندگان خدمات و دارندگان پروانه، قراردادها را مطابق نمونه پیوست این دستورالعمل منعقد نمایند. تبصره- با توجه به شرایط خاص اجرایی و مالی خدمات واگذار شده، تامین کنندگان خدمات و دارنده پروانه می توانند موضوعات تخصصی موضوع خدمات را در قرارداد ضمیمه لحاظ نمایند.

ماده ۲۰: نظارت :

دارنده پروانه در مواردی که از طرف کارگروه استانی و یا تامین کنندگان خدمات نمایندگانی برای نظارت به صورت کتبی معرفی می شوند مکلف است همکاری لازم را برای نظارت بر کلیه مکانها و تجهیزات و مستندات دفتر فراهم سازد.

ماده ۲۱: تاریخ تصویب:

این دستورالعمل در ۲۱ ماده و ۱۳ تبصره در جلسه مورخ ۹۶/۰۴/۱۹ هیات مدیره شرکت به تصویب رسید.