

لایحه ساماندهی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

- ماده ۱. اختصارات و اصلاحات به کار رفته در این قانون در معانی مشروح زیر است:
- (۱-۱) **دستگاه‌های اجرایی:** دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۲۹ برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران
- (۱-۲) **دفاتر پید شخوان خدمات:** دفاتر بخش غیردولتی و یا دفاتر و نمایندگی‌های شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران و نیز دارندگان پروانه ارائه خدمات پستی غیردولتی از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی) برای ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی با اخذ مجوز از اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات بصورت ثابت در یک نشانی مشخص یا سیار در یک محدوده ایجاد شده یا توسعه فعالیت می‌دهند.
- (۱-۳) **تأمین کنندگان:** تأمین کنندگان زیر ساخت های نرم افزاری و سخت‌افزاری مورد نیاز برای ایجاد بستر و مسیر ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی توسط دفاتر که دارای مجوز از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی می‌باشند.
- (۱-۴) **اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات:** اتحادیه‌ای است که به موجب ماده ۷ قانون نظام صنفی کشور در ارتباط با صنف دفاتر پیشخوان خدمات تشکیل می‌شود.
- (۱-۵) **خدمات قابل ارائه از طریق پیشخوان:** آن دسته از خدمات دستگاه‌های اجرایی است که بصورت کامل یا بخشی از فعالیت‌های مرتبط با ارائه آنها قابلیت ارائه از طریق دفاتر پیشخوان خدمات را دارا می‌باشند.
- ماده ۲. دفاتر پیشخوان خدمات دولت، دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی، دفاتر بیمه سلامت، دفاتر کفالت، دفاتر حج و اوقاف، دفاتر خدمات الکترونیک شهر، دفاتر پلیس + ۱۰، دفاتر خدمات الکترونیک قضایی، دفاتر کارگزاری تأمین اجتماعی، دفاتر سازمان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح (ساتا)، دفاتر کارایی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سایر دفاتری که قبل از لازم‌الاجرا شدن این قانون تحت عناوین مختلف برای ارائه خدمات توسط دستگاه‌های اجرایی ایجاد شده‌اند به "دفتر پیشخوان خدمات" تغییر نام یافته و در چارچوب قانون نظام صنفی کشور مصوب ۱۳۹۲ و در قالب اتحادیه کشوری دفاتر پیشخوان ساماندهی و مدیریت می‌شوند. ایجاد هرگونه دفتر خارج از ضوابط این قانون توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع است.
- تبصره - در مواردی که خدمات قابل ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دارای شرایط محرمانگی می‌باشد، می‌بایست تمامی شرایط مربوطه که در آیین نامه موضوع ماده ۵ بیان خواهد شد، رعایت شود.
- ماده ۳. به ترکیب اعضای هیأت عالی نظارت موضوع ماده (۵۳) قانون نظام صنفی کشور در جلسات مرتبط با دفاتر پیشخوان خدمات، رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور، رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور و وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با داشتن حق رأی اضافه خواهند شد.
- ماده ۴. نرخ ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان خدمات به پیشنهاد اتحادیه موضوع ماده (۲) در چارچوب قوانین و مقررات به تصویب هیأت عالی نظارت قانون نظام صنفی می‌رسد.
- ماده ۵. اتاق اصناف ایران موظف است با همکاری دبیرخانه هیأت عالی نظارت، سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارتخانه‌های کشور، اطلاعات و ارتباطات و فناوری اطلاعات، آیین‌نامه اجرائی چگونگی صدور مجوز و نحوه نظارت بر دفاتر پیشخوان خدمات و نظارت بر کیفیت ارائه خدمات براساس توافقنامه سطح خدمت بین

دستگاه اجرایی و اتحادیه دفاتر پیشخوان را تهیه و برای تصویب و ابلاغ حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ لازم‌الاجراء شدن این قانون در اختیار سازمان اداری و استخدامی کشور قرار دهد.

ماده ۶. سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است آخرین فهرست تأمین کنندگان دارای مجوز از آن سازمان را بطور مرتب در اختیار اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات قرار دهد.

تبصره — اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات موظف است آخرین فهرست تأمین کنندگان موضوع این ماده را جهت همکاری با دفاتر پیشخوان خدمات در اختیار این دفاتر قرار دهد.

ماده ۷. اتحادیه دفاتر پیشخوان موظف است ساز و کار سنجش رضایت شهروندان در خصوص کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان و نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع را مطابق با دستورالعملی که سازمان اداری و استخدامی کشور تهیه و ابلاغ می‌کند، ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل فراهم نماید.

ماده ۸. دستگاه‌های اجرائی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی اقدام کنند. دستگاه‌های اجرایی موظفند همچنین آندسته از خدماتی که از طریق پیشخوان قابل ارائه هستند را به صورت غیرانحصاری به دفاتر پیشخوان خدمات برون‌سپاری کنند.

تبصره ۱ - فهرست خدمات قابل ارائه از طریق پیشخوان دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین و به اتاق اصناف ایران اعلام می‌شود. خدمات نهادهای زیر نظر مستقیم مقام معظم رهبری منوط به عدم مخالفت معظم‌له است.

تبصره ۲ - در صورت ارائه خدمات موضوع این ماده توسط دفاتر پستی، این دفاتر مشمول آیین‌نامه موضوع ماده ۵ می‌شوند.

تبصره ۳ - دستگاه‌های اجرایی موظفند الزامات و استانداردهای ارایه خدمات خود را طی توافقنامه سطح خدمت با اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات منعقد نماید. اتحادیه‌ها موظف به پایش رعایت این سطح توافق در دفاتر پیشخوان هستند. در صورت مشاهده هر گونه تخلف مطابق با آیین‌نامه اجرایی موضوع ماده ۵ برخورد لازم صورت می‌گیرد.

ماده ۹. اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات موظف است ظرف مدت ۵ ماه از تاریخ ابلاغ این قانون نسبت به تکمیل و فراگیر نمودن سامانه مدیریت درخواست، تمدید و لغو پروانه، ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات دارندگان پروانه و دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی، مدیریت تعرفه ارائه خدمات، مدیریت و نظارت بر عملکرد دفاتر، مدیریت واگذاری خدمات به دفاتر و همچنین رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات با ایجاد امکان دسترسی به گزارش‌ها و اطلاعات مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور و دستگاه‌های خدمات‌دهنده اقدام نماید.

تبصره - سازمان تنظیم مقررات رادیویی موظف است تمامی زیرساخت‌ها و داده‌های موجود مرتبط با سامانه‌های موضوع این ماده را به اتحادیه دفاتر پیشخوان خدمات، ظرف مدت ۲ ماه پس از تشکیل آن منتقل نماید.

ماده ۱۰. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران موظف است نسبت به ایجاد یک سویچ بانکی برای سازمان اداری و استخدامی کشور به منظور مدیریت و نظارت بر عملکرد شبکه پیشخوان حداکثر ظرف مدت ۲ ماه پس از ابلاغ این قانون اقدام نماید.

ماده ۱۱. سازمان فناوری اطلاعات ایران موظف است نسبت به ایجاد گذرگاه خدمات پیشخوان ذیل مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) به منظور مدیریت بر شبکه پیشخوان از بعد امنیتی حداکثر ظرف مدت ۲ ماه پس از ابلاغ این قانون اقدام نماید.

ماده ۱۲. دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده موظفند امکانات ضروری برای دسترسی دفاتر پیشخوان خدمات به کلیه اطلاعات مورد نیاز را صرفاً از طریق گذرگاه خدمات پیشخوان در مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) و بر اساس مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی موضوع ماده (۳) قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی (مصوب ۱۴۰۱) در اختیار آنها قرار دهند.

ماده ۱۳. از تاریخ لازم‌الاجرا شدن این قانون، تبصره (۲) ذیل ماده (۲۶) قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۵ نسخ می‌شود.

ماده ۱۴. تخلف از مفاد اجرای این قانون مشمول انفصال از خدمت از شش ماه تا دو سال یا مجازات تعزیری درجه (۷) خواهند بود.