



بسمه تعالی

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳

کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ با توجه به بازخوردهای دریافتی از اجرای مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ و با هدف ساماندهی، تسهیل و شفاف‌سازی امور مربوط به دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی پیشنهاد سازمان در خصوص بازنگری مصوبه فوق‌الذکر را بررسی و به شرح ذیل تصویب کرد:

"بازنگری اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی

موضوع مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲"

ماده ۱- بندهای ۱-۸ و ۱-۹ به شرح زیر به ماده (۱) اضافه و ماده ۳ حذف می‌شود:

۱-۸- خدمت باجه‌ای: خدمتی که کلیه مراحل و فرآیندهای مربوط در داخل دفتر انجام می‌شود؛

۱-۹- خدمت غیرباجه‌ای: خدمتی که بخشی از مراحل و فرآیندهای آن مستلزم خروج از دفتر است.

ماده ۲- تبصره (۴) به شرح زیر به بند ۵-۱ اضافه می‌شود:

تغییر عنوان دفاتر دستگاه‌های اجرایی که پیش از لازم‌الاجرا شدن تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷ مورخ ۱۳۹۶/۸/۲۵ هیئت وزیران ایجاد و راه‌اندازی شده‌اند به دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی، از شمول پرداخت حق امتیاز صدور پروانه مستثنی است. صدور پروانه برای این دفاتر مستلزم ابطال پروانه/مجوز قبلی توسط دستگاه اجرایی مربوط است.

ماده ۳- بند ۱-۲-۴ فصل اول پیوست شماره (۲) عبارت «بندهای ۱-۱-۱ تا ۱-۱-۷» جایگزین عبارت «تعیین شده» می‌شود؛

ماده ۴- در بند ۲-۱ فصل دوم پیوست شماره (۲) عبارت «با رعایت ماده ۴ خدمات موضوع پروانه»، جایگزین عبارت «صرفاً در نشانی مندرج در پروانه» می‌شود؛

ماده ۵- عبارت «راه‌اندازی دفتر حداکثر ظرف مدت سه ماه پس از تاریخ صدور پروانه» به عنوان بند ۲-۲ فصل دوم پیوست شماره (۲) اضافه می‌شود؛

ماده ۶- در بند ۳-۱-۱، عدد (۳۰) جایگزین عدد (۵۰) می‌شود؛

ماده ۷- در تبصره بند ۳-۱-۲، عدد (۳۰) جایگزین عدد (۵۰) شده و عبارت «دوره اول تجدید پروانه نیز مشمول این معافیت خواهد بود» به انتهای جمله اضافه می‌شود؛

ماده ۸- تبصره زیر به بند ۳-۳-۲ پیوست شماره (۲) اضافه می‌شود:





"بازنگری مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ با عنوان اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی"

در صورتی که دارنده پروانه بعد از مهلت مقرر در بند ۳-۳-۲ و تا قبل از پایان اعتبار پروانه، درخواست تجدید پروانه را ارایه کند درخواست تجدید پذیرفته می شود ولی پس از پایان اعتبار پروانه، خدمات دفتر تا تجدید پروانه و حداکثر برابر زمان بندی مندرج در درگاه ملی مجوزهای کشور متوقف خواهد شد و در صورت عدم تجدید در مهلت مزبور پروانه غیر قابل تجدید می باشد.

ماده ۹- بند ۳-۳-۳ فصل سوم پیوست شماره (۲) به شرح زیر اصلاح می شود:
درخواست تجدید بعد از پایان مهلت اعتبار پروانه پذیرفته نمی شود.

ماده ۱۰- عبارت «عدم راه اندازی دفتر حداکثر ظرف مدت سه ماه پس از تاریخ صدور پروانه» به عنوان بند ۳-۵-۱۴ به فصل سوم پیوست شماره (۲) اضافه می شود؛

ماده ۱۱- جدول شماره ۴-۱ فصل چهارم پیوست شماره (۲)، با عنوان جریمه نقض تعهدات و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات که متضمن جریمه های قانونی موضوع قانون اجازه تعیین و وصول حق الامتیاز فعالیت بخش غیردولتی در زمینه پست و مخابرات در راستای تصویب نامه شماره ۴۶۵۱۶/ت۵۶۶۶۳-هـ مورخ ۱۳۹۸/۰۴/۱۹ هیئت وزیران و همچنین جریمه غیرمالی تخلفات پروانه های صادره است، به شرح زیر جایگزین می شود:

ردیف	نوع تخلف	مرتبۀ تخلف	جریمه
۱	اخذ وجوه مازاد بر تعرفه های قانونی	نوبت اول	پرداخت سه برابر مبلغ اضافه دریافتی تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)، عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت گیرنده و اعمال (۵۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت گیرنده و اعمال (۷۵) امتیاز منفی
		نوبت سوم	عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت گیرنده و لغو پروانه
۲	عدم حفظ و حراست و افشاء اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴) نیازمند نگهداری و مراقبت است.	نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی
		نوبت سوم	لغو پروانه
۳	جعل یا مخدوش کردن پروانه، اسناد و مدارک تامین کنندگان خدمات	نوبت اول	مشابه نوبت اول ردیف (۲) این جدول
		نوبت دوم	مشابه نوبت دوم ردیف (۲) این جدول
		نوبت سوم	مشابه نوبت سوم ردیف (۲) این جدول
۴	عدم احراز هویت خدمات گیرندگان بر اساس قوانین، مقررات و دستورالعمل های مرتبط	نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)، تعلیق خدمت مربوط تا یک سال و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، تعلیق تمامی خدمات نیاز به احراز هویت به تشخیص کمیته و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی
		نوبت سوم	لغو پروانه
۵	عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب (های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات دهنده به هر دلیل	نوبت اول	پرداخت دو دهم برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) ، واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی
		نوبت دوم	واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه و لغو پروانه
۶	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	نوبت اول	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)
		نوبت دوم	لغو پروانه





لغو پروانه	نوبت اول	واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	۷
لغو پروانه	نوبت اول	ارایه خدمات باجه‌ای در مکانی غیر از مکان و نشانی تعیین شده در پروانه بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۸
اخطار کتبی	نوبت اول	تغییر مساحت دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۹
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد مبلغ حق امتیاز پروانه و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم	عدم حضور دارنده پروانه یا فرد معرفی شده به عنوان مدیر داخلی/جانشین	۱۰
اخطار کتبی و (۲۵) امتیاز منفی	نوبت اول		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان یا دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	۱۱
لغو پروانه	نوبت سوم		
اخطار کتبی و (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	۱۲
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم نصب تابلوی سردر دفتر مطابق با دستورالعمل سازمان	۱۳
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت سوم		
اخطار کتبی و (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رعایت مقررات تکريم ارباب رجوع	۱۴
اخطار کتبی و (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		





خطای کتبی	نوبت اول	۱۵	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی مراجعین، کیسول اطفای حریق، دوربین مداربسته، یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نمابر، خطوط ارتباطی و وسایل حرارتی و برودتی)
خطای کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت سوم		
خطای کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	۱۶	عدم امکان ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان
خطای کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
خطای کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت اول	۱۷	عدم رعایت مفاد دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴)
خطای کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم		
خطای کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	۱۸	عدم رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مندرج در سامانه ۱۹۵ در مهلت مقرر
خطای کتبی و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا (۱۰) درصد مبلغ تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
خطای کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	۱۹	عدم نگهداری دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴) و سایر مراجع ذیصلاح
خطای کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
خطای کتبی و اعمال (۷۰) امتیاز منفی	نوبت اول	۲۰	عدم رعایت دیگر مفاد اصول حاکم و پیوست‌های آن
خطای کتبی و اعمال (۱۲۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
لغو پروانه	نوبت سوم		





"بازنگری مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ با عنوان

اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی

غیردولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی"

ماده ۱۲- در بند ۴-۱۰-۶ فصل چهارم پیوست شماره (۲)، عدد «۳۰۰» جایگزین عدد «۲۰۰» می‌شود؛

ماده ۱۳- بند ۴-۱۰-۱۵ به شرح زیر به فصل چهارم پیوست شماره (۲) اضافه می‌شود:

در صورت تکرار تخلف، ادارات کل با هماهنگی دستگاه خدمت دهنده تا تعیین تکلیف در کمیته‌های استانی و کشوری نسبت به توقف خدمت اقدام کند؛

ماده ۱۴- بند ۵-۴ فصل پنجم پیوست شماره (۲)، حذف و بند ۵-۵ و تبصره ذیل آن به شرح جدول زیر اصلاح و جایگزین بند ۵-۴ می‌شود:

ردیف	نوع دفتر	نوع خدمت
۱	رتبه ۱	کلیه خدمات باجه‌ای و غیر باجه‌ای در چارچوب ماده ۴
۲	رتبه ۲	کلیه خدمات باجه‌ای در چارچوب ماده ۴
۳	رتبه ۳	خدمات باجه‌ای موضوع بندهای ۴-۱ و ۴-۲ ماده ۴

تبصره: در صورتی که دفتر حایز شرایط رتبه یک یا دو در شهر یا روستایی وجود نداشته باشد با درخواست کارگروه، سازمان می‌تواند با ارایه خدمات مربوط به دفاتر رتبه بالاتر در دفاتر موجود موافقت کند.

ماده ۱۵- جدول شماره ۵-۱ فصل پنجم پیوست شماره (۲) به شرح زیر اصلاح می‌شود:

جدول شماره ۵-۱- معیارهای ارزیابی دفاتر پیشخوان

ردیف	معیار ارزیابی	سنجه	امتیاز	سقف امتیاز
۱	فضای دفتر	به ازای هر ۵ متر مازاد بر ۳۰ متر	۱۰	۱۲۰
۲	مکان استقرار دفتر	همکف	۱۰۰	۱۰۰
		در طبقات دارای آسانسور و یا پله برقی	۵۰	
۳	نوع شخصیت دارنده پروانه	حقوقی	۱۰۰	۱۰۰
۴	تعداد پرسنل	به ازای هر فرد شاغل موجود در فهرست بیمه	۳۰	۱۸۰
		به ازای هر فرد موضوع ماده ۱۳ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان	۵۰	
۵	میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات بر اساس نتایج نظرسنجی (درصد) و شکایات واصله از سامانه ۱۹۵	۵۱ تا ۷۰ / از یازده تا پانزده شکایت	۱۰۰	۴۰۰
		۷۱ تا ۸۰ / از شش تا ده شکایت	۲۰۰	
		۸۱ تا ۹۰ / یک تا پنج شکایت	۲۵۰	
		۹۱ تا ۱۰۰ / فاقد شکایت	۴۰۰	
۶	کسر امتیازهای منفی موضوع جدول شماره ۴-۱ با اعمال بندهای ۴-۱۰-۷ الی ۴-۱۰-۹			

ماده ۱۶- تفسیر این مصوبه صرفاً با کمیسیون است؛

ماده ۱۷- این مصوبه در (۱۷) ماده به تصویب کمیسیون رسیده و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجراست.

