



## بسمه تعالی

### مدیران کل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق نه گانه

با سلام و احترام؛

با عنایت به بازنگری انجام شده در مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با عنوان "اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات ICT روستایی" و ابلاغ اصلاحیه مصوبه مذکور به شماره ۲ جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ که طی نامه شماره ۱۰۰/۱۲۲۴۰ مورخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ به منظور شفاف سازی و وحدت رویه در انجام امور، در خصوص مفاد اصلاح شده موارد به شرح زیر اعلام میشود.

نظر به اینکه دستورالعمل مربوط به نحوه اجرای مصوبه شماره ۳۱۷ طی نامه شماره ۱۰۰/۲۲۳۱۹ مورخ ۱۴۰۰/۰۴/۱۲ اعلام شده است لذا در مواردی که در شرح زیر به آنها اشاره نشده است، لازم است برابر مندرجات ذیل اقدام شود:

#### ۱- بند ۹-۱ خدمات غیر باجه ای :

خدماتی که تمامی فرآیندهای آن در محل دفتر صورت نمی گیرد و تکمیل فرآیند مستلزم انجام آن در محیط خارج از دفتر می باشد. و بر اساس نوع خدمت (استانی/کشوری) منوط به موافقت مناطق سازمان/ معاونت امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات می باشد.

مثال: ارایه خدمات سیار کارت ملی و تعویض شناسنامه سازمان ثبت احوال کشور برای افراد توانخواه و یا حمل و نقل، مبادله و توزیع مرسولات پستی کاروران و ... .

#### ۲- تبصره ۴ بند ۵-۱ از ماده ۵ با عنوان حق امتیاز صدور و تجدید پروانه :

لازم است ادارات کل مناطق، اطلاعات و مستندات مورد نیاز شامل موارد زیر را از دستگاه اجرایی مربوطه اخذ و به همراه درخواست دستگاه ذیربط به این سازمان اعلام نمایند.

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)





- اعلام تعداد دفاتر واجد شرایط به همراه آدرس دقیق و کد پستی
- اعلام خدمات ارائه شده توسط دفاتر مورد نظر به همراه تعداد تراکنش های یک ساله
- تاریخ تاسیس دفاتر مورد نظر به همراه مجوز راه اندازی از دستگاه اجرایی ذیربط
- اعلام تعداد خدمات قابل برون سپاری توسط دستگاه اجرایی ذیربط
- تایید های دستگاه اجرایی مربوط در خصوص دارا بودن مجوز فعالیت نامبرده و ایجاد، راه اندازی و فعال بودن دفتر فوق تاکنون
- صدور پروانه این قبیل دفاتر منوط به ابطال پروانه/مجوز از دستگاه اجرایی ذیربط می باشد.

### ۳- ماده ۳ مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ :

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ برای درخواست هایی از قبیل صدور، تجدید، انتقال امتیاز و تغییر مدیر عامل کلیه استعلامات از قبیل مالیات، بیمه، بانک، برای اشخاص حقوقی فقط برای شرکت و برای اشخاص حقیقی، برای شخص متقاضی اخذ پروانه انجام خواهد شد.

### ۴- تبصره بند ۳-۲-۲ پیوست شماره ۲:

چنانچه دارنده پروانه دفتر براساس بند ۳-۲ درخواست خود را در سامانه ثبت نماید لیکن پس از پایان تاریخ اعتبار پروانه خدمات دفتر تا زمان تجدید پروانه که حداکثر برابر زمانبندی در درگاه ملی صدور مجوز (۱۵۰ روز) می باشد متوقف می شود، لذا اقدامات ذیل بصورت ماهیانه توسط ادارات کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق سازمان انجام پذیرد.

- بصورت مستمر و حداقل ماهیانه یکبار تا شش ماه قبل از پایان اعتبار پروانه دفاتر مورد نظر شناسایی و به نحو مقتضی از طرق مختلف اطلاع رسانی لازم جهت تجدید پروانه صورت پذیرد.

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)





- در صورت ارایه درخواست تجدید و پایان اعتبار پروانه تا صدور مجدد پروانه، کلیه خدمات دفتر بدون ارجاع به کمیته های استانی/کشوری متوقف شود. (خدمات کشوری با اعلام منطقه به تامین کنندگان خدمات و خدمات استانی با هماهنگی دستگاه های درون استان)
- در صورت عدم ارایه درخواست و پایان اعتبار، پروانه دفتر غیرقابل تجدید می باشد. و از ارسال پرونده این قبیل دفاتر به کمیته های استانی/کشوری خودداری شود.

#### ۵- بند ۳-۳-۳:

دفتری که تاریخ اعتبار پروانه آنان به اتمام رسیده است، تحت هیچ عنوانی درخواست آنان مورد پذیرش نمی باشد و لازم است ادارات کل مناطق سازمان برابر بند ۲ اقدام نمایند.

#### ۶- بند ۳-۵-۱-۱۴ از بند ۳-۵ "شرایط و ضوابط تعلیق و لغو پروانه":

در صورت گذشت سه ماه از تاریخ صدور پروانه و اطمینان از عدم راه اندازی دفتر ( نظارت سیستمی و فیزیکی) ادارات کل مناطق نسبت به ارجاع موضوع به کمیته استانی رسیدگی به تخلفات اقدام نمایند.

#### ۷- در خصوص ماده ۶:

حداقل فضای مورد نیاز برای ایجاد دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی از ۵۰ مترمربع به ۳۰ مترمربع تغییر یافته و از تاریخ ابلاغ مصوبه قابل اجرا می باشد.

#### ۸- بندهای ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۸، ۱۹ از جدول ۴-۱ فصل چهارم پیوست شماره ۲:

در صورت تکرار تخلف بیش از سه نوبت، پرونده دفتر برای تعیین تکلیف نهایی به کمیته استانی/کشوری ارجاع شود.





## ۹- بند ۴-۱۰-۱۵ فصل چهارم پیوست شماره ۲:

به منظور جلوگیری از تکرار تخلف در ارایه خدمات مقطعی و یا خدمات احراز هویت به جهت اهمیت موضوع، ادارات کل مناطق سازمان می‌توانند با هماهنگی دستگاه ذیربط نسبت به توقف خدمت در دفاتر مورد نظر تا تعیین تکلیف تخلف در کمیته های استانی و کشوری اقدام نمایند.

### ۱۰- بند ۴-۴-۴ از بند ۴-۴ وظایف و اختیارات کمیته کشوری :

کمیته های استانی رسیدگی به تخلفات دفاتر می بایست نسبت به دریافت، رسیدگی و اتخاذ تصمیم در خصوص اعتراضات واصله به آراء صادره توسط کمیته های استانی/کشوری اقدام نموده و نتایج حاصله را در قالب فرم fo2 به دبیر خانه کمیته کشوری ارسال نمایند.

### ۱۱- بند ۴-۵ و ۵-۵ از نامه شماره ۱۰۰/۲۲۳۱۹ مورخ ۱۴۰۰/۰۴/۱۲ حذف و به شرح جدول زیر اصلاح

می شود :

ردیف	نوع تخلف	مرتبۀ تخلف	جریمه	صدور رأی نهایی توسط کمیته استانی	صدور رأی نهایی توسط کمیته کشوری
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	—	✓

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است





✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم حفظ و حراست و افشاء اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدماتدهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴) نیازمند نگهداری و مراقبت است.	۲	
✓	—	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم			
✓	—	لغو پروانه	نوبت سوم			
✓	—	مشابه نوبت اول ردیف (۲) این جدول	نوبت اول	جعل یا مخدوشکردن پروانه، اسناد و مدارک تامینکنندگان خدمات	۳	
✓	—	مشابه نوبت دوم ردیف (۲) این جدول	نوبت دوم			
✓	—	مشابه نوبت سوم ردیف (۲) این جدول	نوبت سوم			
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)، تعلیق خدمت مربوط تا یک سال و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم احراز هویت خدماتگیرندگان بر اساس قوانین، مقررات و دستورالعملهای مرتبط	۴	
✓	—	پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، تعلیق تمامی خدمات نیاز به احراز هویت به تشخیص کمیته و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم			
✓	—	لغو پروانه	نوبت سوم			
✓	—	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 اول	عدم واریز وجوه دریافتی از خدماتگیرندگان، حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدماتدهنده به هر دلیل	۵	
✓	—	واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه و لغو پروانه	نوبت دوم			
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت اول	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	۶	
✓	—	لغو پروانه	نوبت دوم			
✓	—	لغو پروانه	نوبت اول	واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	۷	

نسخه کاغذی بدون مهر بر حتم فاقد اعتبار است

www.cra.ir





✓	—	لغو پروانه	نوبت اول	ارایه خدمات باجه‌های 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		
—	✓	اخطار کتبی و (۲۵) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم حضور دارنده پروانه یا فرد معرفی شده به عنوان مدیر داخلی/جانشین	۱۰
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	لغو پروانه	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی و (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان یا دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	۱۱
✓	—	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 دستگاه کارتخوان بانکی	۱۲
✓	—	پرداخت جریمه تا (۲۰) درصد سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی	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		

نسخه کاغذی بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است

www.cra.ir





✓	—	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		
—	✓	اخطار کتبی	نوبت اول	عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری (میز، صندلی مراجعین، کپسول اطفای حریق، دوربین مدار بسته، یا تجهیزات رایانه متناسب با خدمات قابل ارائه، نمابر، خطوط ارتباطی و وسایل حرارتی و برودتی)	۱۵
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱)	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم امکان ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان	۱۶
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رعایت مفاد دستورالعملهای اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده، دارنده پروانه یا شخص حقوقی موضوع ماده (۴)	۱۷
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	لغور پروانه	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مندرج در سامانه ۱۹۵ در مهلت مقرر	۱۸
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۷۵) امتیاز منفی	نوبت دوم		

نسخه کاغذی بدون مهر بر حتم فاقد اعتبار است

www.cra.ir





✓	—	پرداخت جریمه تا (۱۰) درصد مبلغ تعیین شده در ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۱۰۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۱۰) امتیاز منفی	نوبت اول	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	۱۹
—	✓	اخطار کتبی و اعمال (۳۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۵۰) امتیاز منفی	نوبت سوم		
✓	—	اخطار، پرداخت جریمه تا سقف ردیف یک پیوست شماره (۱) و اعمال (۷۰) امتیاز منفی	نوبت اول	عدم رعایت دیگر مفاد اصول حاکم و پیوست‌های آن	۲۰
✓	—	اخطار، پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول و اعمال (۱۲۰) امتیاز منفی	نوبت دوم		
✓	—	لغو پروانه	نوبت سوم		

## ۱۲- در خصوص ماده ۱۲:

جمع امتیازات منفی اختصاص داده شده به دارنده پروانه در طول یک سال پروانه ای از ۲۰۰ امتیاز منفی به ۳۰۰ امتیاز منفی تغییر یافت که در صدور آرای کمیته ها و همچنین ارزیابی دوره ای می بایست مد نظر قرار گیرد.

سهرام بی شاد  
مدیر کل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر  
پیشخوان خدمات  
نسخه‌کافی بدون مهر بر حجت فاقد اعتبار است





وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۴/۱۳

شماره: ۱۰۰/۲۲۰۶۸

پیوست: ندارد

**رونوشت:**

- جناب آقای مهندس اعرابی معاون محترم امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات جهت استحضار
- جناب آقای نوروزی مدیر کل محترم دفتر توسعه و خدمات عمومی اجباری و امور استانها جهت استحضار
- جناب آقای صالحی مدیر کل محترم دفتر حقوقی و بازرسی جهت استحضار
- مدیران کل محترم ادارات ارتباطات و فناوری اطلاعات استانها جهت استحضار
- کانون انجمن های کارفرمایی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی کشور جهت آگاهی

☎ اقدام: کاظمی خلیلی ۰۲۱۸۹۶۶۲۹۱۲

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)

تهران، خیابان دکتر شریعتی، پایین تر از پل سیدخندان، روبروی خیابان شهید قندی، ورودی شماره ۱۷، ساختمان شماره یک  
تلفن: ۸۹۶۶۲۵۶۲ پست الکترونیک: [dabirkhaneh@cra.ir](mailto:dabirkhaneh@cra.ir) کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۷۶۱ شناسه ملی: ۱۴۰۰۳۱۲۹۹۸۵





جمهوری اسلامی ایران  
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

دبیر

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۳/۰۱  
شماره: ۱۰۰/۱۳۲۴۰  
پیوست: دارد

بسمه تعالی

مدیران کل محترم ادارات ارتباطات و فناوری اطلاعات استانها  
مدیران کل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مناطق نه گانه

با سلام و احترام؛

به پیوست تصویر مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با موضوع  
"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" ابلاغ می شود.

امیر لاجوردی

نسخه کاغذی بدون مهر بر حجت فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)

تهران، خیابان دکتر شریعتی، پایین تر از پل سیدخندان، روبروی خیابان شهید قندی، ورودی شماره ۱۷، ساختمان شماره یک  
تلفن: ۸۹۶۶۲۵۶۲ پست الکترونیک: [dabirxhaneh@cra.ir](mailto:dabirxhaneh@cra.ir) کدپستی: ۱۶۳۱۷۱۳۷۶۱ شناسه ملی: ۱۴۰۰۳۱۲۹۹۸۵





## رونوشت:

- جناب آقای دکتر زارع پور، وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات و رییس کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای باقری اصل معاون محترم امور دولت، مجلس و استان های وزارت برای استحضار و دستور اقدام لازم؛
- معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی برای استحضار و اقدام لازم؛
- امیر دریادار مهندس رضائی، عضو و نماینده محترم ستاد کل نیروهای مسلح در کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای مهندس ثابتی، عضو محترم کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای دکتر بابایی، عضو محترم کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای دکتر خوانساری، عضو محترم کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای دکتر جلیلی، عضو محترم کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای نعمتی، عضو محترم کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای دکتر تقوایی نجیب، عضو و نماینده محترم وزارت امور اقتصادی و دارایی در کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای مهندس نادمی، نماینده محترم سازمان برنامه و بودجه کشور در کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای استحضار؛
- جناب آقای تاجدار، سربازرس محترم گروه فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور برای آگاهی؛
- جناب آقای مهندس اعرابی، معاون محترم امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای روحانی نژاد، معاون محترم راهبردی و توسعه بازار برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای دکتر صمیمی، معاون محترم امور رادیویی برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای علی حسینی، معاون محترم توسعه و مدیریت منابع برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای مهندس امامی، مدیرکل محترم دفتر ریاست، روابط عمومی و دبیرخانه کمیسیون برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای صالحی، مدیرکل محترم دفتر حقوقی و بازرسی برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای مهندس محمدپور، مدیرکل محترم امنیت سیستم های ارتباطی برای آگاهی و اقدام لازم؛
- جناب آقای مهندس همدانلو، رئیس محترم کمیته تخصصی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای آگاهی و اقدام لازم؛
- سرکار خانم مهندس محسنی، رییس محترم کمیته داخلی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای آگاهی و اقدام لازم؛
- روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران برای آگاهی و اقدام لازم؛
- دبیرخانه کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات برای آگاهی و ثبت در سوابق.

☎ اقدام: حیدری ۰۲۱۸۹۶۶۱۲۱۹

نسخه کاغذی بدون مهر بر حتم فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)





## بسمه تعالی

مدیران محترم ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان ها

با سلام و احترام؛

با عنایت به ابلاغ مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۱۷ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۲ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات با عنوان "اصول حاکم بر صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی" طی نامه شماره ۱۰۰/۱۲۷۱۴ مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۲۹ و شرح وظایف تعیین شده برای کمیته های استانی رسیدگی به تخلفات، به منظور وحدت رویه انجام امور مربوط به بندهای ۱ الی ۴ به شرح زیر بعهده ادارات کل ارتباطات و فناوری اطلاعات، مناطق سازمان، دستگاههای اجرای خدمت دهنده و دفاتر پیشخوان خدمات دولت بوده که ضروری است اطلاع رسانی لازم صورت گرفته و با اتخاذ تمهیدات لازم نسبت به اجرا و نظارت بر عملکرد آن اقدام نمایند. همچنین برای تسریع در فرآیند رسیدگی و تعیین تکلیف تخلفات دفاتر پیشخوان خدمات دولت، انجام موارد مندرج در بندهای ۵ الی ۷ به شرح زیر به کمیته های استانی رسیدگی به تخلفات تفویض میشود.

۱- بندهای ۱-۴ و ۲-۴ و ۳-۴ از ماده ۴- خدمات موضوع پروانه: ارایه خدمات در دفاتر پیشخوان می بایست براساس نامه شماره ۱۰۰/۱۵۱۳۱ مورخ ۹۸/۰۳/۱۷ این سازمان انجام گیرد و دفاتر پیشخوان و انجمن های صنفی مجاز به انعقاد قرارداد با دستگاه های اجرایی، کاروران پستی و اپراتورهای مخابراتی و سایر اشخاص حقوقی نمی باشند. بدیهی است در صورت انجام این امر توسط دفاتر، بعنوان تخلف محسوب شده و برابر جدول ۱-۴ با آنان رفتار می شود.

۲- ماده ۷- تعرفه ارایه خدمات: تعرفه تمامی خدماتی که در دفاتر پیشخوان و دفاتر ICT روستایی ارایه می شود می بایست توسط کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات تعیین و ابلاغ شده باشد. (به استثناء خدماتی که تعرفه آنها در قانون مشخص شده) در غیر اینصورت تخلف محسوب شده و با دفاتر متخلف برابر جدول ۱-۴ رفتار می شود.

نسخه کاغذی بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)





۳- بند ۴ پیوست شماره ۱: پس از وقوع یا کشف هر تخلف، اداره کل منطقه ذیربط سازمان نسبت به صدور اخطار با تعیین مهلت رفع آن به دفتر متخلف اقدام می نماید. در صورت عدم پاسخگویی، و یا غیر قابل قبول بودن پاسخ از نظر سازمان و یا رفع نشدن تخلف، منطقه ذیربط سازمان موضوع تخلف دفتر را به همراه مدارک و مستندات به کمیته استانی رسیدگی به تخلفات ارجاع می نماید.

۴- بند ۴-۱ فصل چهارم: نمایندگان دستگاه های ارایه دهنده خدمات موظفند با معرفی نامه کتبی نسبت به نظارت تخصصی بر روند اجرای خدمات خود بر دفاتر اقدام نمایند و در صورت مشاهده تخلف مراتب را کتباً به منطقه ذیربط سازمان منعکس و مناطق نیز برابر جدول ۴-۱ فوق الذکر اقدام نمایند.

۵- بند ۴-۶-وظایف و اختیارات کمیته استانی:

۱-۵- بند ۴-۶-۲ از بند مذکور، دبیرخانه کمیته استانی نسبت به ورود اطلاعات تصمیمات اتخاذ شده در سامانه مورد نظر اقدام و سپس نسبت به ارسال مدارک و مستندات تخلفاتی که می بایست توسط کمیته کشوری مورد بررسی و تصمیم گیری قرار گیرد، در قالب فرم f-02 به دبیرخانه کمیته کشوری قدام نمایند.

۲-۵- بند ۴-۶-۵ از بند فوق الذکر، دبیرخانه کمیته استانی میبایست در پایان هر ماه فهرست کاملی از تصمیمات اتخاذ شده توسط کمیته استانی را در قالب فرم f-09 (پیوست) به دبیرخانه کمیته کشوری ارسال نمایند.

۳-۵- بند ۴-۶-۳ از بند موصوف، پس از تصمیم گیری توسط کمیته استانی، دبیرخانه کمیته تصمیمات اتخاذ شده را مکتوب به دارنده پروانه و با رونوشت به اداره کل منطقه ذیربط سازمان اعلام می نمایند. اداره کل منطقه مورد نظر ضمن نظارت بر اجرا و دریافت گزارش مکتوب از دفتر پیشخوان، در پایان هر ماه گزارش عملکرد مربوطه را به همراه نتیجه اجرای تصمیمات را در قالب فرم شماره f-07 به دبیرخانه کمیته کشوری ارسال می نمایند.

۴-۵- بند ۴-۶-۳ از بند مذکور، اتخاذ تصمیم تحت عناوین اخطار، امتیاز منفی و تعلیق خدمت به مدت سه ماه برای دفاتر پیشخوان دارای تخلف.

۵-۵- بند ۴-۶-۳ از بند مذکور، تصمیم گیری مربوط به، نوبت اول و دوم ردیفهای ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۱ جدول شماره ۴-۱-جریمه نقض تعهدات و ضوابط اعمال مقررات و رسیدگی به تخلفات.

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است





وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۴/۱۲  
شماره: ۱۰۰/۲۳۳۱۹  
پوست: دارد

۵-۶- بند ۴-۱۰-۴ از بند ۴-۱۰-۴ : تعلیق خدمات مندرج در بند مذکور.

با عنایت به مطالب مذکور کمیته های استانی می بایست پس از اتخاذ تصمیم در قالب فرم شماره F-03 ، نسبت به ابلاغ آن به دارنده پروانه با رونوشت به منطقه ذیربط اقدام نمایند. و در پایان هر ماه ضمن ثبت موارد در سامانه نظارتی، فهرست تصمیمات ابلاغی را در قالب فرم شماره F-07 تکمیل و به دبیرخانه کمیته کشوری ارسال نمایند.

۶- دبیرخانه کمیته کشوری نسبت به بررسی فرم F-09 دریافتی از کمیته های استانی اقدام نموده و در صورت مغایرت تصمیمات اتخاذ شده با مفاد جدول شماره ۴-۱ اصول حاکم نسبت به لغو تصمیمات صورت گرفته و اتخاذ تصمیمات جدید اقدام نموده و کمیته استانی میبایست نسبت به اجرای تصمیمات ابلاغی از طرف کمیته کشوری مبادرت نمایند و همچنین رسیدگی به اعتراضات تصمیمات اتخاذ شده بر عهده کمیته کشوری می باشد.

۷- مناطق سازمان پیگیری لازم برای اجرای تصمیمات صادره از سوی کمیته های استانی و کمیته کشوری را بعمل آورده و در پایان هرماه گزارش اقدامات بعمل آمده را در قالب فرم F-07 به دبیرخانه کمیته کشوری اقدام نمایند.

شهرام هی شاد  
مدیر کل دفتر نظارت بر خدمات پستی و دفاتر  
پیشخوان خدمات

رونوشت:

- جناب آقای حمیدی پور مدیر کل محترم هماهنگی امور استان های وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات- جهت استحضار
- جناب آقای دکتر شفیعی مدیر کل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه مرکزی

نسخه کاغذی بدون مهر بر حثه فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)





وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۴/۱۲

شماره: ۱۰۰/۲۳۳۱۹

پیوست: دارد

- جناب آقای مهندس شمسایی مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه شمال شرق
- جناب آقای مهندس یوسف پور مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه شمال غرب
- سرکار خانم مهندس رحیمی مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه جنوب
- جناب آقای مهندس جاویدی مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه شمال
- جناب آقای مهندس فاضلی مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه آذر
- جناب آقای مهندس ترحم مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه جنوب شرق
- جناب آقای مهندس ملکی جهان مدیرکل محترم تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه جنوب غرب
- جناب آقای عطار سرپرست محترم اداره کل تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی منطقه غرب

نسخه کاغذی بدون مهر بر حجت فاقد اعتبار است

[www.cra.ir](http://www.cra.ir)

