



تصویب نامه و تصمیم نامه: 42401/61116

1402 اسفند 28
Monday, March 18, 2024
7 رمضان 1445

آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی

تاریخ سند: 1389/03/18
شماره سند: 42401/61116
وضعیت سند: -
امضا کننده: معاون اول رئیس جمهور (محمد رضا رحیمی)

بازگشت به ماده قانونی

سایر تصویب نامه ها و تصمیم نامه ها

- *لیست تکمیلی کالاهای مشمول 2% بند «د» تبصره 8 قانون بودجه سال 1376
- *تعیین رقم حداقل و حداکثر حقوق برای سال 1377
- *اصلاح تصویب نامه 61883 و تاریخ لازم الاجرا شدن آن از اول 84
- *آیین نامه اجرایی بند ی تبصره 5 بودجه 78
- *تکلیف شرکت های دولتی مبنی بر 1% سرمایه گذاری در امور پژوهشی
- اصلاح ماده 6 آیین نامه تاسیس صندوقهای غیر دولتی توسعه صادرات و توضیح دوره معافیت صادرات کالا و خدمات به مدت 5 سال
- *اصلاح آیین نامه تجمیع عوارض تصویب نامه 67452
- *صورت وضعیت پیمانکاری پس از کسر کسورات بدون درخواست مفاصحاسب پرداخت گردد
- *فهرست کالاهای مشمول معافیت از پرداخت دو درصد عوارض آموزش و پرورش
- *اضافه نمودن به فهرست نقاط توسعه نیافته
- *آیین نامه اجرائی بند د تبصره 8 بودجه
- *2% فروش کالاهای تبصره 8 بودجه سال 75
- *آیین نامه اجرائی ماده 94 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت 13/09/68
- تصویب نامه هیات وزیران در خصوص بند (ط) ماده (4) قانون

شماره: 61116/42401
تاریخ: 18/3/1389

نهاد ریاست جمهوری - وزارت کشور - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات وزارت بازرگانی - وزارت امور اقتصاد و دارایی - وزارت دادگستری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت به استناد اصل یک صد و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با رعایت تصویب نامه شماره 145601/ت 43458 هـ مورخ 21/7/1388، آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی را به شرح زیر، موافقت نمودند:

آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی

ماده 1- در این آیین نامه واژه ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می رود:

الف- قانون: قانون توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت -مصوب 1386

ب- ستاد: ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت.

ج- آیین نامه: آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی.

د- وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

ه- پروانه: مجوز اعطا شده به دارنده پروانه توسط وزارت برای ارائه خدمات موضوع این آیین نامه.

و- دارنده پروانه: شخص حقیقی یا حقوقی که برابر مقررات این آیین نامه با دریافت پروانه و تأسیس دفتر مبادرت به عرضه خدماتی به مشتریان مینماید که توسط دستگاه های خدمات دهنده در اختیار وی قرار داده می شود.

ز- شکل صنفی: تشکلی که در چارچوب ماده (131) قانون کار- مصوب 1369 -در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد.

ح- دستگاههای خدمات دهنده: دستگاههای اجرایی موضوع ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری- مصوب 1386- و شرکت های غیردولتی و بخش خصوصی که خدمات موضوع پروانه را تأمین و پس از هماهنگی با کارگروه استانی جهت عرضه در اختیاردارنده پروانه قرار می دهند.

ط- کارگروه استانی: هیئتی متشکل از استاندار و یا نماینده تامالاختیار وی به عنوان رییس، نماینده وزارت، نماینده تشکل صنفی در استان به عنواناعضا با حق رای وحسب مورد نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رای) در هر استان. محل دبیرخانه کارگروه توسط استاندار تعیین می شود.

ی- دفتر: دفتر پیشخوان خدمات شهری و یا روستایی.

ک- متقاضی: شخص حقیقی یا حقوقی خواهان پروانه دفتر.

ل- موافقت اصولی: مجوز اولیه صادر شده برای متقاضی از سوی کارگروه استانی.

م- مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که درخواست استفاده از خدمات عرضه شده در دفتر را دارد.

ن- قرارداد: قرارداد منعقد شده بین دستگاه خدمات دهنده و دارنده پروانه.

س- تعرفه: مبالغی که توسط دستگاه خدمات دهنده بر اساس مقررات جاری کشور تعیین و به دفتر برای وصول از مشتری ابلاغ می شود.

ع- کارمزد: مبلغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده در زمان ارائه خدمات از مشتری به طور مستقیم دریافت خواهد کرد.

ف- حق الزحمه: مبالغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده پس از ارائه خدمات از دستگاه خدمات دهنده دریافت خواهد کرد.

ماده 2- شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات مطابق پیوست شماره (1) این آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می شود.

ماده 3- پروانه برای ارائه خدمات دستگاه های اجرایی مشمول ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری و شرکتهای غیردولتی و بخش خصوصی به متقاضی واجد شرایط، مطابق ضوابط مقرر در پیوست شماره (2) آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، اعطا می شود.

ماده 4- دستگاههای اجرایی موضوع ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتهای موسسات دولتی، موسسات پاندهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد موظفند ضمن همکاری با کارگروه استانی، خدمات قابل ارائه خود را از طریق شبکه های الکترونیک توسط دفاتر پیشخوان دولت به مردم ارائه نمایند.

ماده 5- ایجاد و توسعه هرگونه دفتر مشابه، تحت هر عنوان، توسط دستگاههای اجرایی موضوع ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکتهای موسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد ممنوع است.

ماده 6- وظایف وزارت به شرح زیر تعیین می شود:

- 1- ابلاغ آیین نامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروه های استانی برای اعمال و اجرای آنها.
- 2- بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه و ابلاغ نتایج حاصل به کارگروه های استانی.
- 3- تدوین و تنظیم گزارش عملکرد دفاتر و پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین نامه در دوره های سه ماهه به ستاد.
- 4- تصدیر وزارت می تواند در موارد خاص، اختیار اجرای بندهای (1) و (2) را به کارگروه های استانی تفویض کند.

ماده 7- وظایف کارگروه استانی به شرح زیر تعیین می شود:

- 1 راهبری، هدایت، نظارت و ارزیابی فعالیت دفتر در سطح استان.
- 2 بررسی ظرفیتهای توسعه دفتر در سطح استان و برگزاری فراخوان ثبت نام متقاضیان، صدور موافقت اصولی و تعیین صلاحیت آنها و ارائه به وزارت برای صدور پروانه در چارچوب مقررات.
- 3 پیش بینی استقرار سامانه الکترونیکی برای دریافت نقطه نظرات و شکایات مردمی از سطح و کیفیت ارائه خدمات توسط دفتر و دستگاه های خدمات دهنده.
- 4 بررسی مسایل و مشکلات و حل و فصل اختلافات بین دستگاه های خدمات دهنده و دارنده پروانه و مشتری و در صورت حل نشدن اختلافات، ارجاع موارد به وزارت.
- 5 نظارت بر مراحل اجرایی تنظیم قراردادهای و شرایط و الزامات قرارداد بیندارنده پروانه و دستگاه های خدمات دهنده.

تبصره- نظام نامه داخلی کارگروه های استانی به شرح پیوست شماره (3) آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می شود.

ماده 8- نظارت، بازرسی و رسیدگی به تخلفات موضوع آیین نامه براساس پیوست شماره (4) آیین نامه که به مهر دفتر

سامانه رسیدگی به شکایات (موضوع ماده 25 قانون ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد)

سامانه دریافت گزارش فرار مالیاتی

اطلاعیه ها

قابل توجه فعالان اقتصادی مناطق آزاد تجاری - صنعتی

اطلاعیه (قابل توجه اشخاص حقیقی و حقوقی) - اصلاح مواد فصل دوم آیین نامه اجرایی موضوع تبصره (3) ماده 169 قانون مالیات های مستقیم (تسهیل فرایند صدور شماره اقتصادی برای فعالان اقتصادی)

اطلاعیه - مالیات مقطوع سکه (قابل توجه اشخاص حقیقی خریدار سکه در سال 1398)

قابل توجه جایگاهداران سوخت- فراخوان مشمولان مرحله هشتم اجرای نظام مالیات بر ارزش افزوده

اطلاعیه- قابل توجه موسسات خیریه و عام المنفعه

قرم نظرسنجی از ارباب رجوع - موضوع ماده 8 طرح تکريم مردم آرشيو اطلاعاتی ها

هیئت دولت" تایید شده است، انجام می شود.

ماده 9- دستگاه‌های خدمات دهنده موظفند در مواردی که عرضه خدمات توسط دفاتر مستلزم داشتن اطلاعات مشتریان است، امکانات ضروری برای دسترسی دفتر به آن اطلاعات را در اختیار آنها قرار دهند. چگونگی دسترسی و سطح آن بر اساس دستورالعمل‌هایی خواهد بود که دستگاه‌های خدمات دهنده تهیه و ابلاغ خواهند کرد.

ماده 10- مدت اعتبار پروانه سه ماه و قابل تمدید است. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی خود را به کارگروه استانی تسلیم نماید و وزارت پس از تایید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد.

تبصره 1- در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد، موظف است حداقل سه ماه قبل، درخواست کتبی مبنی بر انصراف از فعالیت را به کارگروه استانی تسلیم نماید.

تبصره 2- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه و یا خاتمه فعالیت، دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل اقام و اسناد دریافتی از دستگاه‌های خدمات دهنده اقدام نماید و به فعالیت‌های خود خاتمه دهد. دستگاه‌های خدمات دهنده پس از تسویه حساب موظفند ظرف سه ماه تصمیم‌های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند.

ماده 11- دارنده پروانه و دستگاه‌های خدمات دهنده ملزم به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه‌های مصوب ابلاغی مراجع قانونی مربوط می‌باشند.

ماده 12- دارنده پروانه ملزم به انجام تعهدات مقرر از سوی مراجع قانونی مربوط در ارتباط با خدمات موضوع پروانه است. تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، متوجه دارنده پروانه می‌باشد.

ماده 13- دارنده پروانه ملزم به رعایت مقررات کیفیت ارائه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های دستگاه‌های خدمات دهنده می‌باشد.

ماده 14- دارنده پروانه موظف است امکانات لازم برای نظارت بر تجهیزات و مستندات را برای نمایندگان رسمی وزارت و یا کارگروه استانی فراهم نماید.

تبصره- دستگاه‌های خدمات دهنده در حیطه خدمات مرتبط و در چارچوب قرارداد منعقد شده با رعایت مفاد پیوست شماره (4) می‌توانند فعالیت‌های دفتر طرف قرارداد خود را نظارت نمایند.

ماده 15- مقررات و شرایط مالی مرتبط با موضوع این پروانه به شرح پیوست شماره (5) آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می‌شود.

ماده 16- انتقال پروانه به غیر در صورت احراز شرایط توسط انتقال گیرنده مطابق مفاد آیین نامه و با تایید کارگروه استانی بلامانع است. در اینصورت کارگروه موارد را برای انتقال پروانه به وزارت پیشنهاد می‌نماید. با انتقال پروانه به نام شخص انتقال گیرنده، تعهدات اجرایی، مالی و قراردادی به وین منتقل می‌شود.

ماده 17- وزارت در موارد زیر با درخواست کارگروه استانی پروانه را لغو و در صورت عدم تسویه حساب، دستگاه‌های خدمات دهنده بر اساس قرارداد منعقد شده برای وصول مطالبات خود اقدام خواهند کرد:

- 1- انحلال دفتر برابر قوانین و مقررات.
 - 2- در صورتی که تخلف دارنده پروانه برابر مفاد مندرج در پیوست شماره (4) آیین نامه منجر به لغو پروانه شود.
 - 3- هر گاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده برای اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.
 - 4- هر گاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کرده باشد.
- ماده 18-** در صورت وقوع شرایط غیر قابل پیش بینی از جمله حوادث طبیعی، جنگ، سیل، زلزله و همچنین تصمیمات ویژه و اثرگذار حکومتی، وضع قوانین حاکم از سوی مراجع صالح، حل و فصل موارد برای حفظ دستگاه‌های خدمات دهنده و دارنده پروانه با رعایت مقررات جاری کشور به عهده کارگروه استانی می‌باشد.

ماده 19- دارنده پروانه موظف به رعایت موارد زیر است:

- 1- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع.
- 2- انجام خدمات بر اساس مفاد آیین نامه و دستورالعمل‌های اجرایی دستگاه خدمات‌دهنده.
- 3- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف وزارت، دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع مربوط در محل دفتر به صورت مرتب و در صورت لزوم آموزش کارکنان تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها.
- 4- نصب دستگاه (POS نقطه فروش) حداقل یکی از بانک‌های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای پرداخت حق السهم دستگاه خدمات دهنده.
- 5- نصب تابلوی خدمات قابل ارائه و تعرفه آنها در محل دفتر و در مقابل دید مشتریان.
- 6- حفظ و حراست از اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می‌باشد و عدم افشای آنها نزد دیگران.
- 7- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی وزارت، دستگاه خدمات دهنده (در حیطه خدمات مربوط) و سایر مراجع قانونی و نظارتی پس از هماهنگی با کارگروه استانی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی.
- 8- ارائه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه استانی.
- 9- قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی کارگروه استانی برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادات در معرض رویت مراجعان و مشتریان.
- 10- رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار در خصوص کارکنان خود.

ماده 11- تامین نیروی آموزش دیده جایگزین در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر.

ماده 12- ایجاد شبکه‌های بر خط (Online) با دستگاه خدمات دهنده در صورت نیاز.

ماده 20- در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد، می‌تواند تقاضای خود را به دبیرخانه کارگروه استانی ارائه نماید. کارگروه استانی پس از بررسی و تایید تقاضا، مجوز تغییر مکان دفتر را صادر و به دارنده پروانه ابلاغ و تصویر آن را به همراه اصل پروانه جهت اصلاح نشانی در پروانه به وزارت ارسال می‌نماید.

تبصره 1- تغییر مکان دفتر در داخل یک استان با موافقت کارگروه استانی امکان پذیر است.

تبصره 2- دارنده پروانه حق ایجاد شعبه برای ارائه خدمات موضوع پروانه را ندارد.

ماده 21- وظایف دستگاه خدمات دهنده به شرح زیر است:

- 1- بررسی گزارش‌های واصله از شاکیان و مشتریان دفتر و در صورت لزوم انعکاس برای اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی.
 - 2- ارسال یک نسخه از قرارداد منعقد شده بین خود و دارنده پروانه ظرف یک ماه پس از تاریخ عقد قرارداد به دبیرخانه کارگروه استانی.
 - 3- تحویل آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی، فرم‌های اطلاعاتی، تجهیزات و امکانات اختصاصی، مهرهای اداری و نرم افزارهای مورد نیاز دفاتر به صورت رایگان به دارنده پروانه.
 - 4- آموزش دارنده پروانه و کارکنان مربوط به صورت رایگان.
 - 5- ابلاغ تعرفه‌های جدید و هر گونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوط قبل از تاریخ اجرا به دارنده پروانه.
 - 6- قراردادن خدمات موضوع قرارداد در اختیار دارنده پروانه ظرف یک ماه بعد از تاریخ امضای قرارداد.
 - 7- ابلاغ دستورالعمل‌های جدید یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر برای اجرا به دارنده پروانه.
- ماده 22-** مکاتباتی که دارنده پروانه به صورت حضوری، پستی، نمابر و یا پست الکترونیکی به آخرین آدرس‌های اعلام شده وی انجام می‌شود، به عنوان مکاتبات رسمی تلقی می‌شود. در خصوص ارسال مکاتبات به صورت الکترونیکی (نمابر، پست الکترونیکی) اخذ تاییدیه از دارنده پروانه ضروری است. هر گونه تغییر شماره تلفن، نمابر، پست الکترونیکی و آدرس پستی ظرف هفتاد و دو ساعت باید به اطلاع کارگروه استانی و دستگاه‌های خدمات دهنده طرف قرارداد برسد.
- ماده 23-** وزارت، مرجع نهایی رسیدگی به تمام اختلافات بین کارگروه استانی، دستگاه‌های خدمات دهنده و دارنده پروانه می‌باشد.

ماده 24- دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها و شرکتها و موسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و موسسات و نهادها و شرکتهایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد که قبل از ابلاغ آیین نامه اقدام به ایجاد دفاتر با فعالیت مشابه دفاتر پیشخوان نموده‌اند، موظفند ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه نسبت به انتقال دفاتر تحت ضوابط مشخص شده در آیین نامه اقدام نمایند.

ماده 25- مقررات مربوط به تضمین بر اساس پیوست شماره (6) این آیین نامه که به مهر "دفتر هیئت دولت" تایید شده است، تعیین می‌شود.

ماده 26- ستاد موظف است برای فراهم آوردن امکان پیگیری تلفنی و الکترونیکی از دستگاه اجرایی و دفاتر، بازاریابی جذب خدمات قابل ارائه در دفاتر، امکان انعقاد قرارداد با دستگاه‌های خدمات دهنده بصورت متمرکز، هماهنگی و نظارت بر اجرای فعالیت‌های مربوط به قراردادهای منعقد شده بین درگاه خدمات دهنده و استقرار سامانه الکترونیکی برای نظارت بر خط عملکرد

اصلاح موادی از قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و ...
*تصویب نامه هیات وزیران در خصوص حداکثر و حداقل حقوق مستخدمین شاغل و بازنشسته و آماده به خدمت

سایر اسناد مرتبط

دفاتر، مجری مشخص تعیین و مجری از طریق ایجاد درگاه خدمات اقدامات مذکور را انجام دهد.
ماده 27- به منظور هماهنگی اجرائی بین دستگاهها و تدوین راهبردهای اجرای سیاستهای مربوط، کارگروهی تحت عنوان کارگروه راهبری دفاترپیشخوان خدمات به ریاست معاونت توسعه و مدیریت و سرمای؟ انسانی رییس جمهور و با اعضای زیر تشکیل می گردد:

- الف- نماینده رئیس ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت
- ب- نماینده وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ج- نماینده وزیر کشور
- د- نماینده وزیر بازرگانی
- ه- نماینده وزیر امور اقتصادی و دارایی
- و- نماینده معاون علمی و فناوری رییس جمهور
- ز- نماینده فرمانده نیروی انتظامی
- ح- نماینده رییس کل بانک مرکزی
- ط- رییس سازمان ثبت احوال کشور
- ی- رییس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
- ک- رییس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات
- ل- رییس شورای عالی استانها

این تصمیم نامه در تاریخ 16/3/1389 به تایید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمدرضا رحیمی
معاون اول رییس جمهور

مواد قانونی وابسته

سایر قوانین...



سامانه عملیات الکترونیکی مودیان مالیاتی
 بیانیه حریم خصوصی
 شناسنامه خدمات سازمان امور مالیاتی کشور
 سامانه مالیات بر ارزش افزوده

سایر سامانه ها...

آدرس: میدان امام خمینی، خیابان صور اسرافیل خیابان داور، سازمان امور مالیاتی کشور
 کد پستی: 1114943661
 صندوق پستی: 11115 - 1651
 تلفنخانه 39903990

کلیه حقوق این سامانه برای سازمان امور مالیاتی کشور محفوظ می باشد.
 سازمان امور مالیاتی کشور همواره از پیشنهادات و انتقادات سازنده شما مودیان گرامی استقبال می نماید.



intamedia.ir © 2019