

<<باسمه تعالی>>

فعالیت های مربوط به دفاتر پیشخوان دولت

عنوان..... صفحه

۱. برگزاری فراخوان و مشخص شدن دفاتر منتخب ۱
۲. ایجاد دفاتر پیشخوان - صدور پروانه جدید ۳
۳. تمدید پروانه دفاتر پیشخوان ۵
۴. بازدید از دفاتر پیشخوان توسط کارگروه ۷
۵. رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادهای ارسالی ۹
۶. جابجایی دفاتر پیشخوان خدمات دولت ۱۰
۷. ارجاع خدمت جدید به دفاتر توسط دستگاههای اجرایی..... ۱۱
۸. ظرفیت سنجی جهت گسترش دفاتر پیشخوان خدمات دولت ۱۳
۹. انتقال پروانه دفتر پیشخوان خدمات دولت ۱۴
۱۰. بازدید از شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان (تغییر مکان، معرفی مکان و...)..... ۱۵
۱۱. رسیدگی به تخلفات ۱۶
۱۲. مقدمات برگزاری فراخوان و مشخص شدن دفاتر منتخب ۱۷
۱۳. درج اطلاعات در سایت پیشخوان ۱۸

برگزاری فراخوان و مشخص شدن دفاتر منتخب

در راستای اجرای آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی موضوع مصوبه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۸۹/۰۳/۱۸ وزرای عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت سوخت این دستور العمل تدوین شده است.

شرح خدمت برگزاری فراخوان دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و مشخص شدن دفاتر منتخب
الف . مدارک مورد نیاز برای ثبت نام:

اشخاص حقیقی:

- الف ۱- تصویر برابر اصل شده تمام صفحات شناسنامه
- الف ۲- تصویر برابر اصل شده کارت ملی (پشت و رو)
- الف ۳- تصویر برابر اصل شده آخرین مدرک تحصیلی کارشناسی یا بالاتر مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری یا حکم کارگزینی حاوی ۱۱ سال سابقه کارشناسی در دستگاه های دولتی
- الف ۴- تصویر برابر اصل شده کارت پایان خدمت / معافیت برای متولدین ۱۳۳۷ به بعد برای آقایان
- الف ۵- چهار قطعه عکس رنگی ۴*۳ پشت نویسی شده
- الف ۶- معرفی نامه از بنیاد شهید و امور ایثارگران برای ایثارگران غیرشاغل و دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی
- الف ۷- پوشه و گیره

اشخاص حقوقی:

- الف ۸- کلیه مدارک برابر اصل فوق الذکر برای مدیرعامل شرکت
- الف ۹- تصویر برابر اصل شده اساسنامه و آگهی روزنامه رسمی شرکت

ب. پر کردن فرم تقاضا (درخواست پروانه دفتر پیشخوان خدمات) در قسمت فرمهای مورد نیاز

- ب ۱. پرکردن فرم تقاضا در زیر همین صفحه و ارسال با پست پیشتاز کلیه مدارک به آدرس دبیرخانه کارگروه پیشخوان دولت به نشانی سمنان بلوار بسیج استانداری سمنان دفتر فناوری اطلاعات
- ب ۲. امضا و اثرانگشت باید بر روی فرم تقاضا توسط متقاضی درج گردد.
- ب ۳. متقاضی در این فرم تابعیت ایرانی و تدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان رسمی کشور را تایید می نماید .
- ب ۴. متقاضی در این فرم متعهد می گردد که به هیچ وجه در دستگاه های دولتی به صورت رسمی ، پیمانی ، قراردادی و خرید خدمت فعالیت نمی کند

ج. کنترل فرمها و مدارک توسط دبیرخانه کارگروه پیشخوان خدمات استان

در این بخش کلیه مدارک ، از جمله فرم تقاضا کنترل شده و پرونده متقاضی تشکیل می گردد.

د. اولویت بندی متقاضیان

د ۱. اولویت خانواده شهداء و جانبازان ۷۱ درصد و بالاتر

د ۲. اولویت جانبازان ۲۵ تا ۷۱ درصد و سایر ایثارگران

د ۳. اولویت مکان پیشنهادی دفتر

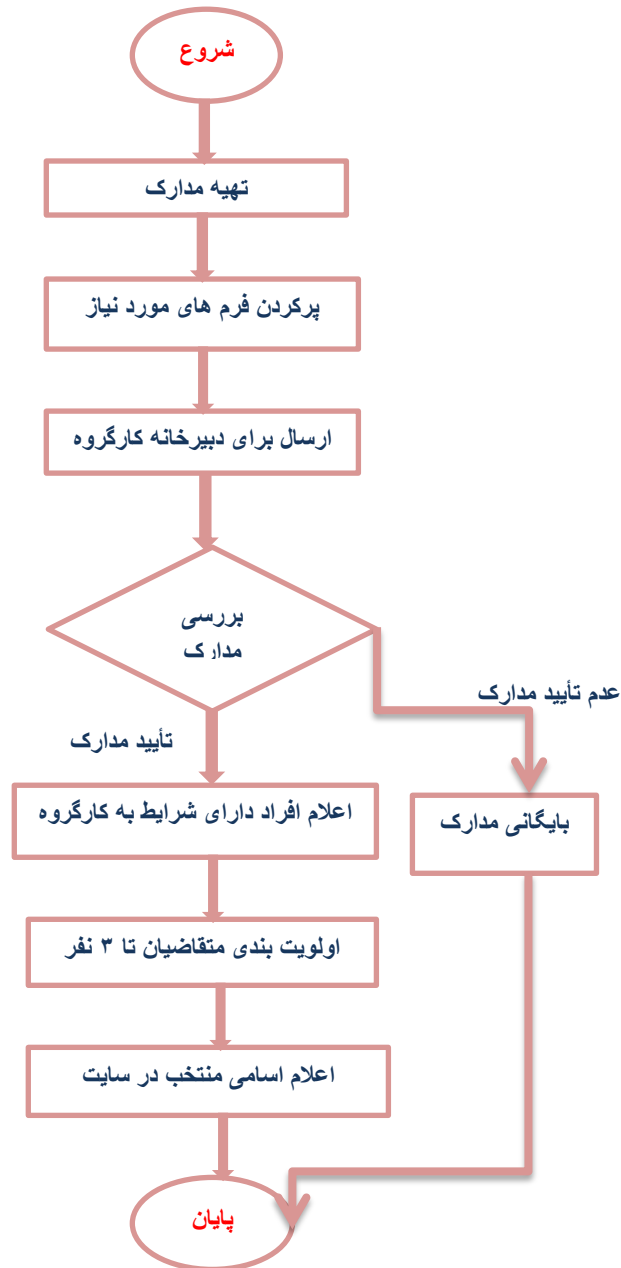
د ۴. اولویت تحصیلات

د ۵. اولویت بومی بودن

د ۶. سوابق اجرایی

د ۷. دارا بودن تخصص خاص (مهندسی کامپیوتر، آموزشهای فنی و حرفه ای)

فرآیند خدمت : برگزاری فراخوان و مشخص شدن دفاتر منتخب



۲. ایجاد دفاتر پیشخوان صدور پروانه جدید

در راستای اجرای آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی موضوع مصوبه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۸۹/۰۳/۱۸ وزرای عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت سوخت این دستور العمل تدوین شده است.

شرح خدمت

اخذ پروانه دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی:

الف. مکان دفتر پیشخوان:

تقاضای ایجاد دفتر باید در محدوده تعیین شده بر اساس مجوز کارگروه باشد.
الف. ۱. حداقل فضای برابر ۳۱ متر مربع (ترجیحاً در طبقه همکف یا اول و دارای کاربری مجاز) بصورت ملکی یا استیجاری باشد.
الف. ۲. مکان پیشنهادی باید حائز شرایط پیوست بخشنامه دفاتر باشد.
نکته : متقاضی باید توانایی مالی تجهیز مکان دفتر را بر اساس پیوست شماره ۱ داشته باشد (حدود ۱۵ میلیون تومان هزینه تجهیز نیاز دارد)

ب. استعلام توسط دبیرخانه کارگروه پیشخوان استان:

- ب. ۱- استعلام نداشتن اشتغال
- ب. ۲- استعلام عدم سوء پیشینه
- ب. ۳- استعلام گواهی سلامت فردی (و عدم اعتیاد به مواد مخدر)
- ب. ۴- استعلام صلاحیت فردی از حراست
- ب. ۵- استعلام اماکن

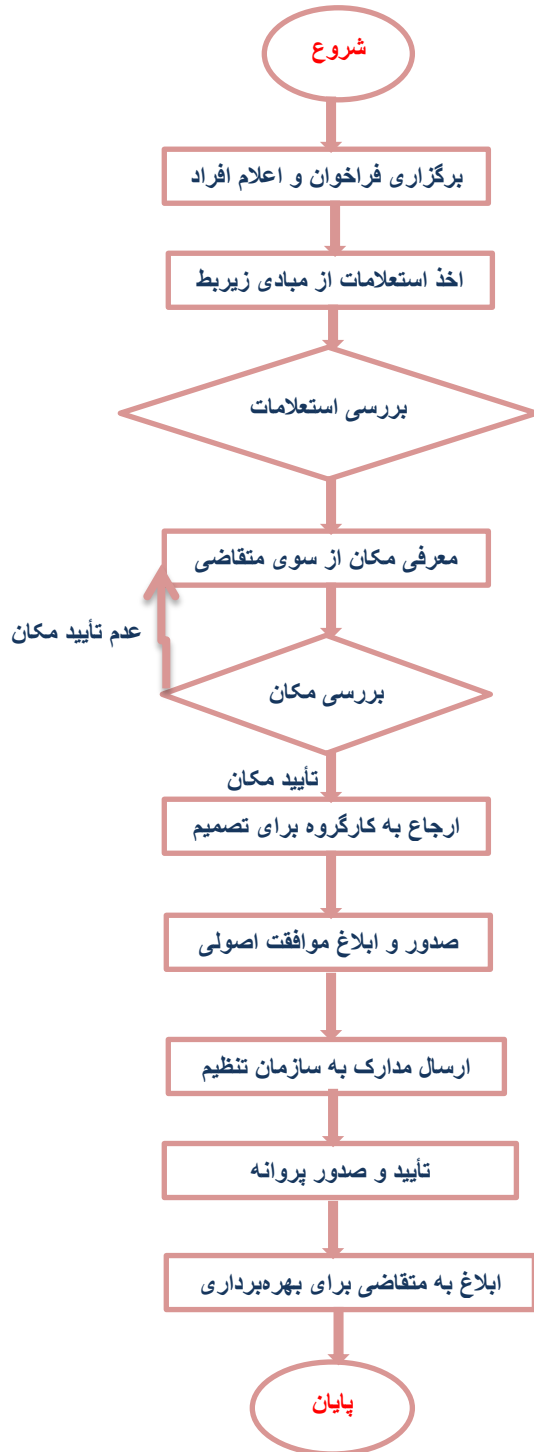
ج. تصویب در کارگروه

- ج. ۱- از بین متقاضیان با رعایت اولویت ها، متقاضی برگزیده برای هر دفتر مشخص می شود.
- ج. ۲- به متقاضیان اعلام می گردد که حداکثر تا ۱۵ روز باید دفاتر خود را آماده بازدید نمایند. (بدون تجهیز)
- ج. ۳- کمیته فنی از دفاتر پیشنهادی بازدید و نظر خود را اعلام می نماید (ظرف ۱۵ روز)
- ج. ۴- کارگروه افراد دارای اولویت را مشخص و اعلام نموده و به برگزیده زمانی به مدت ۳۱ روز برای انجام استعلامهای لازم و تجهیز دفتر (بر اساس بخشنامه) فرصت می دهد.
- ج. ۵- اگر فرد متقاضی نتواند در این فرصت دفتر را راه اندازی نماید به اولویتهای بعدی اعلام می گردد.
- ج. ۶- پس از آماده سازی و تجهیز دفتر موافقت اصولی برای متقاضی صادر می شود.

د. ارسال پروانه برای فرد متقاضی

برای ارائه و پیگیری تقاضا، نیازی به مراجعه حضوری نبوده و نتیجه از طریق پست به نشانی متقاضی ارسال و نیز در سایت پیشخوان خدمات استان اطلاع رسانی خواهد شد.

فرایند: خدمت ایجاد دفاتر پیشخوان- صدور پروانه جدید



۳. تمدید دفاتر پیشخوان دولت

در راستای اجرای آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی موضوع مصوبه شماره ۶۱۱۱۶/۴۲۴۱۱ مورخ ۸۹/۰۳/۱۸ وزرای عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت سوخت این دستور العمل تدوین شده است.

شرح خدمت

دارنده پروانه ۳ ماه قبل از خاتمه پروانه، فرم درخواست تمدید پروانه را تکمیل و با رعایت مراحل زیر برای دبیرخانه ارسال می نماید.
این مراحل پیشنهادی است و پس از تصویب کارگروه عملیاتی خواهد بود.

الف. مدارک مورد نیاز برای ثبت نام:

تکمیل فرم تقاضای دارنده پروانه
در صورتیکه مدرک تحصیلی فرد دارای پروانه حداقل کارشناسی نباشد (یا دارای ده سال سابقه کارشناسی در دستگاه های اجرایی نباشد باید یک نفر با مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی را به استخدام دفتر در آورد). و مدارک زیر را بر فرم تقاضا بیفزاید.

الف ۱. کپی برابر اصل شده تمام صفحات شناسنامه

الف ۲. کپی برابر اصل شده کارت ملی (پشت و رو)

الف ۳. کپی برابر اصل شده آخرین مدرک تحصیلی (حداقل لیسانس مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)

الف ۴. کپی برابر اصل شده کارت پایان خدمت یا معافیت دائم (برای آقایان)

الف ۵. چهار قطعه عکس رنگی ۴*۳

الف ۶. پوشه و گیره

الف ۷. فرم تمدید شماره (۲ ویژه استخدام فرد جدید)

ب. کنترل فرمها ، مدارک توسط دفتر پیشخوان و ارسال به کارگروه

ب ۱- در این بخش کلیه مدارک، از جمله فرم تقاضای تمدید کنترل شده و پرونده متقاضی تشکیل می گردد

ب ۲- ورود اطلاعات متقاضیان در سایت پیشخوان دولت (در صورت اعلام دبیرخانه)

ب ۳- ارسال پرونده توسط دفاتر به آدرس دبیرخانه کارگروه

ج. استعلام توسط دبیرخانه کارگروه

ج ۱- استعلام نداشتن اشتغال دولتی (از دفتر منابع انسانی ، تامین اجتماعی و خدمات درمانی)

ج ۲- استعلام عدم سوء پیشینه

ج ۳- استعلام صلاحیت فردی از حراست

ج ۴- استعلام حسن انجام کار از دستگاه های خدمات دهنده قبلی

ج ۵- بازدید از دفتر پیشخوان

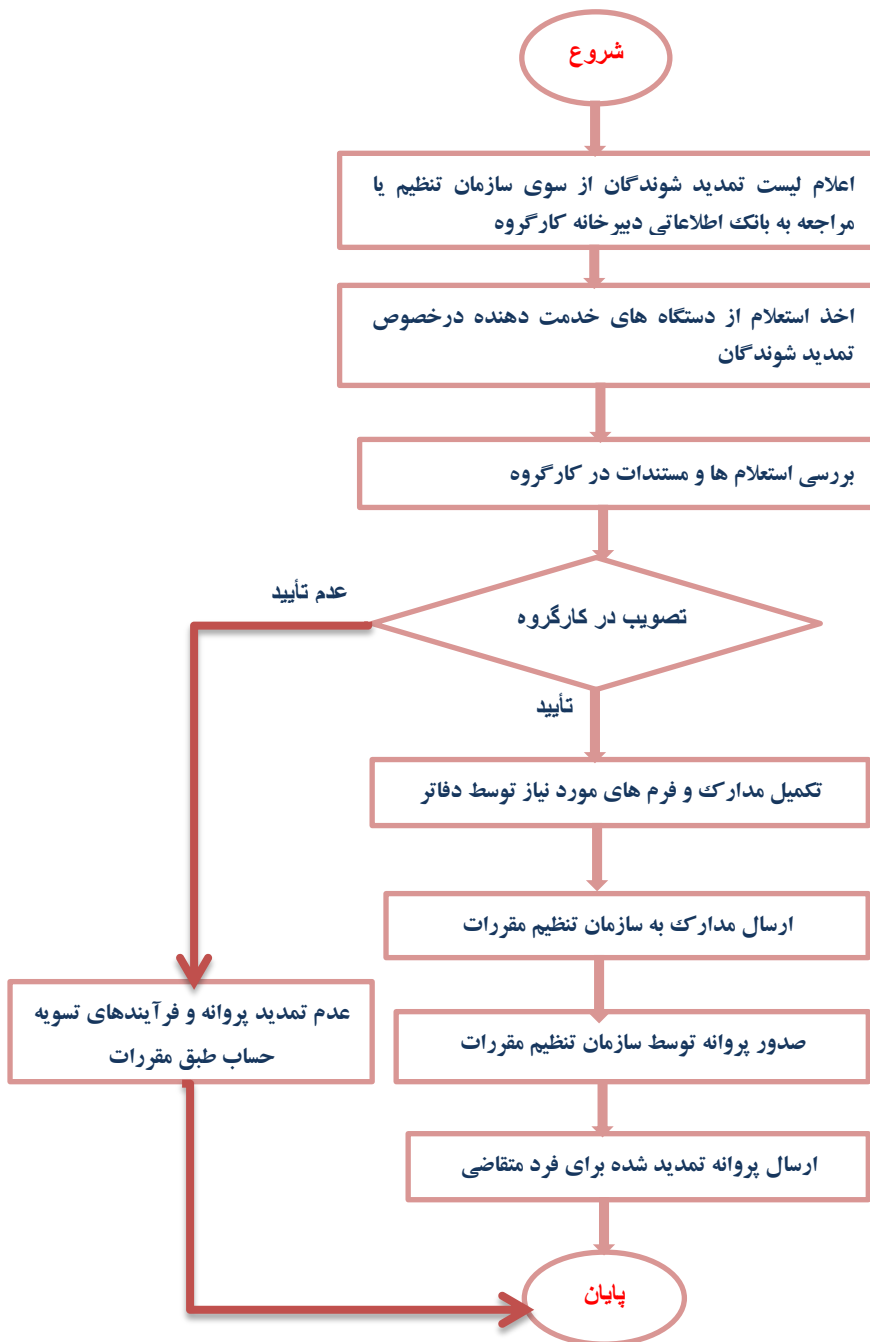
د. تصویب در کارگروه

د.۱- کارگروه پس از تایید بنام متقاضی در خواست تمدید پروانه را به وزارت ارتباطات ارسال می نماید (فرم شماره ۳ تمدید)

ه. ارسال پروانه برای متقاضی از سوی کارگروه

ی (ارسال پروانه تمدید شده برای فرد متقاضی

فرآیند خدمت: تمدید دفاتر پیشخوان



۴. بازدید از دفاتر پیشخوان توسط کارگروه

شرح خدمت

بازدید بر دو نوع است:

۱- بازدید دستگاه های اجرایی

۲- بازدید کارگروه

۱- بازدید دستگاه های اجرایی

هر کدام از دستگاه های اجرایی خدمات دهنده بر اساس نوع خدمت قابل ارایه در دفاتر باید از دفاتر بازدید و بر حسن انجام کار دفاتر در حوزه مرتبط با خود نظارت داشته باشد.

۱-۱ دوره زمانی بازدید بر اساس خدمات و نوع آن انجام می شود.

۱-۲ تمام مراحل رسیدگی به تخلفات به صورت کتبی خواهد بود و رونوشت به دبیرخانه ارسال خواهد شد.

۱-۳ دستگاه ها در مورد هر خدمت موارد تخلف قابل ارسال به کارگروه را احصا نمایند. در مورد سایر موارد دستگاه اجرایی رأساً عمل خواهد نمود.

۲. بازدید کارگروه دفاتر پیشخوان دولت:

۱-۲ کارگروه متشکل از نماینده استانداری، نماینده سازمان تنظیم مقررات رادیویی و نماینده دفاتر پیشخوان خواهد بود.

۲-۲ نماینده سازمان تنظیم مقررات برنامه زمانی بازدید از دفاتر شهرستان را پس از هماهنگی با سایر اعضای گروه تنظیم می نماید.

۲-۳ برنامه زمانی توسط دبیر خانه کارگروه اعلام میگردد تا در صورت لزوم نماینده دستگاه های خدمات دهنده هم در بازدید گروه کارشناسی حضور یابند.

۲-۴ در هر مورد بازدید حداقل یکی از دو نفر (نماینده استانداری یا سازمان تنظیم) حضور خواهند داشت

۲-۵ فرمهای بازدید توسط بازدید کنندگان تکمیل خواهد شد.

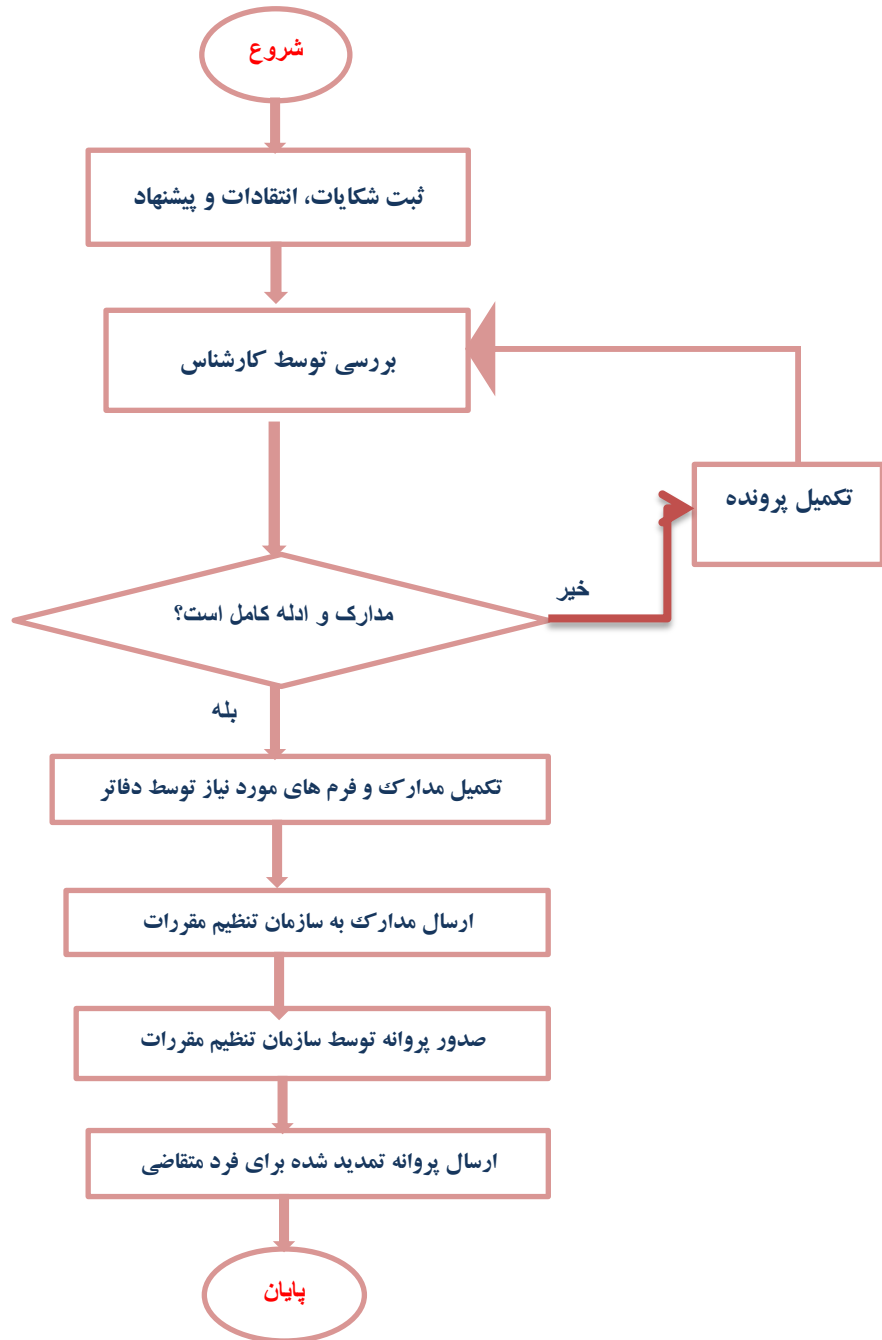
۲-۶ دبیرخانه کارگروه گزارشی از وضعیت دفاتر را بر اساس بازدید و تعداد تخلف احتمالی استخراج و در بازه زمانی مناسب به کارگروه ارایه می نماید.

۲-۷ بر اساس تصمیمات کلان یا موردی کارگروه در مورد دفاتر متخلف برخورد لازم اعمال خواهد شد.

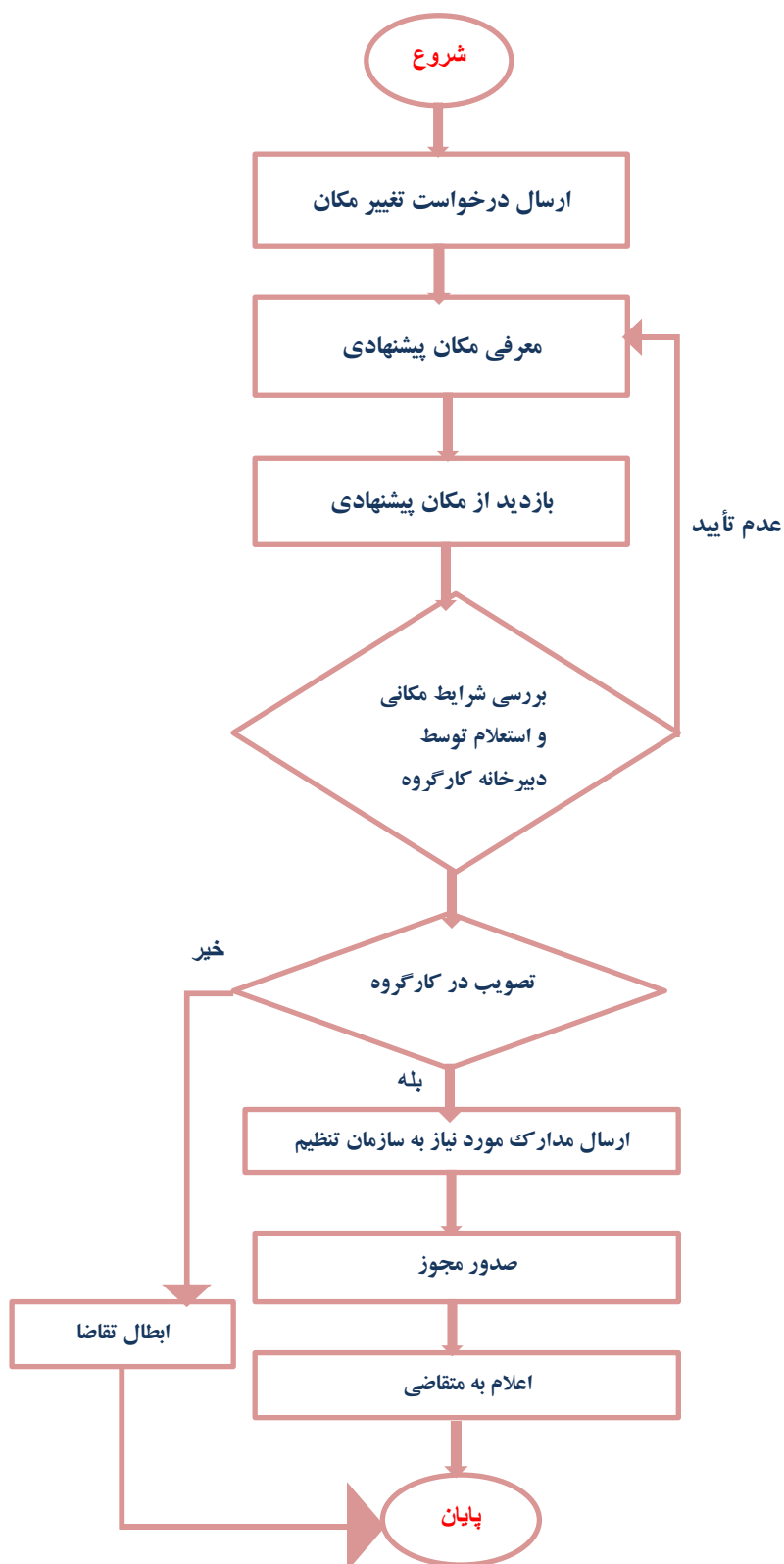
فرآیند خدمت: بازدید از دفاتر پیشخوان توسط کارگروه



۵. رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات ارسالی



۶. جابجایی دفاتر پیشخوان خدمات دولت



۷. ارجاع خدمت جدید به دفاتر توسط دستگاه های اجرایی

شرح خدمت

ارائه خدمت جدید در دفاتر پیشخوان

۱. ترسیم فلوچارت اجرای خدمت توسط دستگاه
۱.۱- در ترسیم این فلوچارت دفاتر پیشخوان نیز لحاظ می شوند
۲. پیشنهاد هزینه های اجرای خدمت توسط دستگاه
۲.۱- ابتدا فرم شماره ۱ توسط دستگاه اجرایی با هماهنگی صنف دفاتر پیشخوان و اداره کل پست (در صورت نیاز به امور پستی) پر شده و به دبیرخانه کارگروه پیشخوان ارائه می شود
۲.۲- در پرکردن فرم هزینه کالا، تجهیزات، خطوط ارتباطی و ... که دفاتر پیشخوان انجام خواهند داد مشخص می گردد.
۲.۳- هزینه های قابل دریافت از مشتری و هزینه های قابل دریافت از دستگاه اجرایی توسط دفاتر مشخص می شود.
۲.۴- استناد دریافت هزینه ها در موارد دارای تعرفه درج می گردد.
۳. ارسال درخواست ارائه خدمت به همراه فلوچارت و پیشنهاد هزینه به دبیرخانه کارگروه
۴. تایید اجرای خدمت و هزینه ها در کارگروه
۴.۱- دبیرخانه پس از بررسی و تایید هزینه ها برای تصویب در جلسه کارگروه مطرح می نماید
۴.۲- پس از تصویب کارگروه هزینه ها تعیین می گردد.
۵. تعیین دفاتر مجری خدمت توسط کارگروه
۵.۱- خدماتی که در تمام دفاتر قابل ارائه است
۵.۲- خدماتی که به لحاظ هزینه یا تعداد در تعداد مشخصی دفتر قابل ارائه است
۶. عقد قرارداد بین دستگاه اجرایی و دفاتر پیشخوان
۶.۱- تهیه پیش نویس توسط دستگاه اجرایی
۶.۲- تایید حقوقی دستگاه و امضا با کلیه دفاتر ارائه دهنده خدمت
۷. آموزش دفاتر توسط دستگاه اجرایی برای راه اندازی خدمت

فرآیند خدمت: ارجاع خدمت جدید به دفاتر توسط دستگاه های اجرایی



۸. ظرفیت سنجی جهت گسترش دفاتر پیشخوان خدمات دولت

شرح خدمت

ظرفیت سنجی جهت برنامه ریزی و گسترش دفاتر پیشخوان خدمات

الف. احصا نیاز به دفتر در منطقه (شهر یا روستا)

الف.۱- شاخص آستانه جمعیتی و پراکندگی جمعیت برای داشتن دفتر توسط کارگروه پیشخوان استان تعیین می گردد.

الف.۲- در نقاط جغرافیایی مختلف (به ویژه شهرها) شاخص جمعیت تقسیم بر تعداد دفاتر احصا می شود.

الف.۳- احصا نیاز مناطق مختلف (در روستاهای کوچک از تجمیع چند روستا به شکل منظومه ای در مرکزیتترین روستا یا روستای پرجمعیت از بین روستاهای اقمار)

ب. تعیین محدوده دفاتر پیشخوان جدید:

ب.۱- ترسیم نقشه دفاتر شهری در هر شهر و دفاتر روستایی در شهرستان به تفکیک نوع (فعال / غیر فعال)

ب.۲- مشخص نمودن مجموع (تراز شده مالی) ارتباط دفاتر با دستگاه های خدمات دهنده برای سنجش میزان مراجعه مردم

منطقه و طیف بندی آن بر روی نقشه

ب.۳- انتخاب مکان (محدوده) ایجاد دفاتر جدید بر اساس دو بند قبلی

ج. فراخوان عمومی

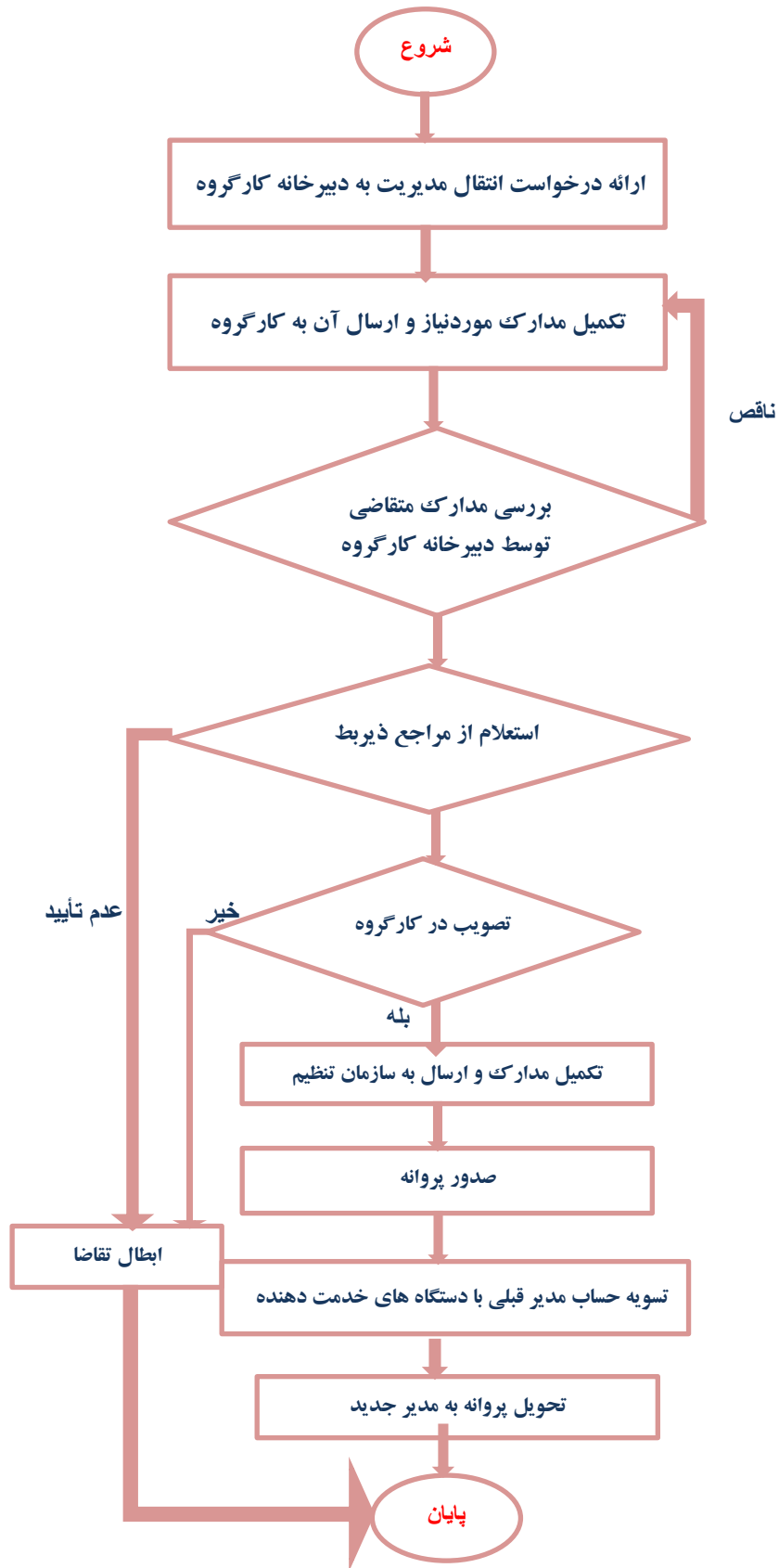
ج.۱- از طریق جراید محلی

ج.۲- از طریق سایت پیشخوان دولت

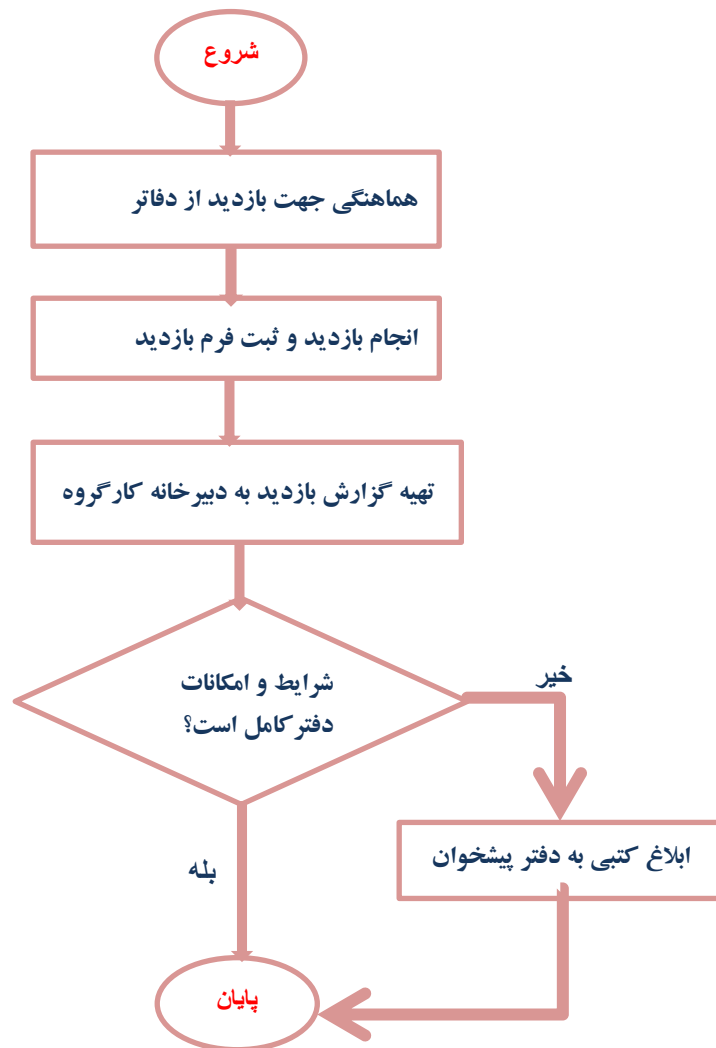
فرآیند خدمت: ظرفیت سنجی جهت گسترش دفاتر پیشخوان خدمات دولت



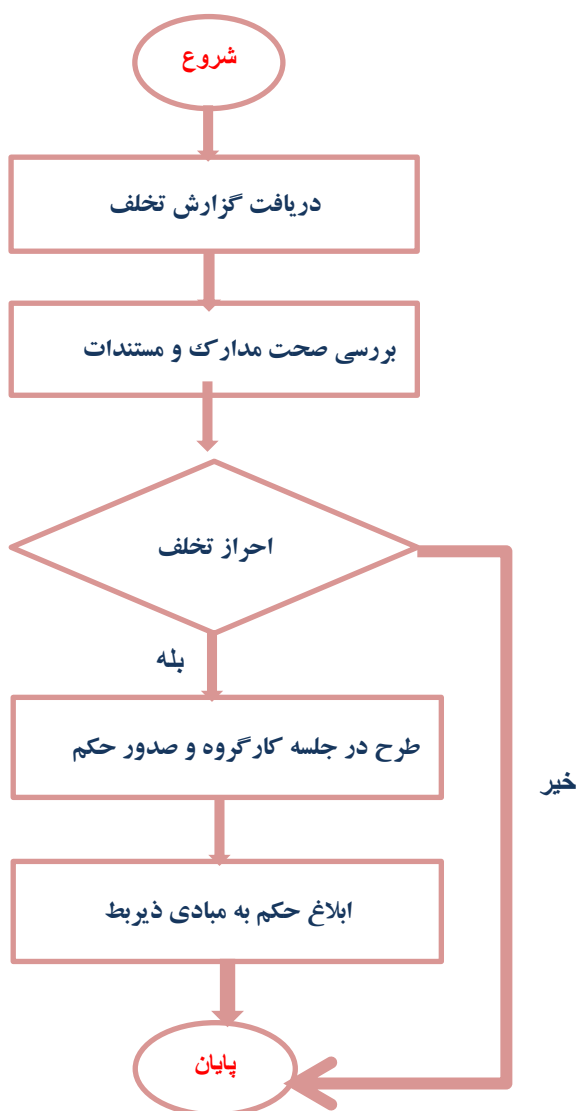
۹. انتقال پروانه دفتر پیشخوان خدمات



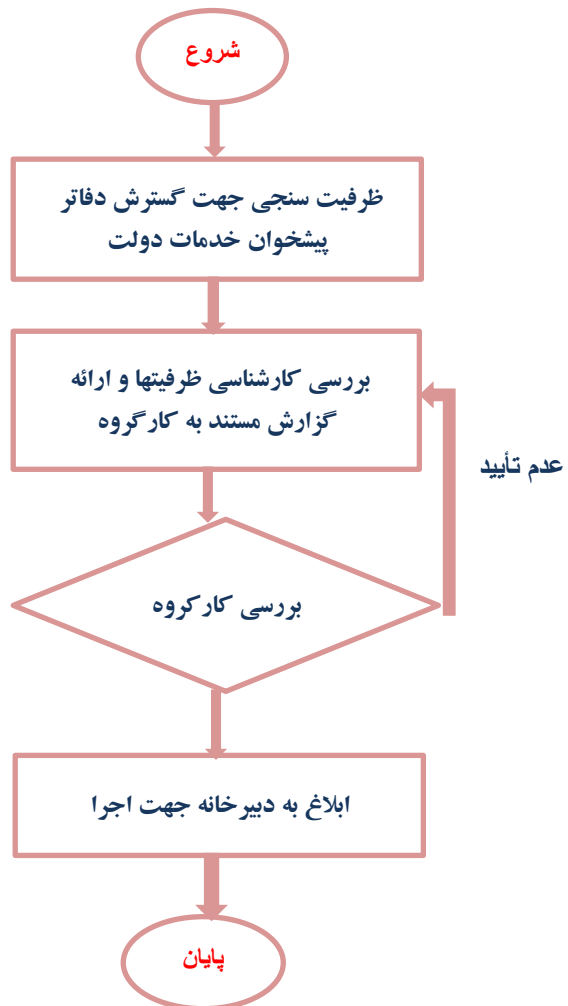
۱۰. بازدید از شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان (تغییر مکان، معرفی مکان و)...



۱۱. رسیدگی به تخلفات



۱۲. مقدمات برگزاری فراخوان و مشخص شدن دفاتر منتخب



۱۳. درج اطلاعات در سایت پیشخوان

