

سازمان نیت احوال کشور



دستورالعمل صدور پروانه ارائه خدمات

پ

بیت احوال در فاکتور پیشخوان خدمات دولت و

بنخش عمومی غیردولتی

بیانی

مقدمه

به منظور ایجاد رویه واحد در نحوه بررسی درخواست های صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی، این دستورالعمل تصویب و ابلاغ می گردد.

۱- هدف:

تعیین ضوابط صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۲- دامنه کاربرد:

معاونت های سازمان، ادارات کل ستادی ذیربیط، ادارات کل استانها و مسئولین دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۳- مسؤولیت اجرا و نظارت:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیران کل استانها و مسئولین دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی و نظارت بر حسن اجرای آن به عهده دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی خواهد بود.

۴- مستندات قانونی:

۴-۱) بند الف ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری.

۴-۲) بند پ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه

۴-۳) ماده ۴ آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۴-۴) دومین مصوبه کمیته راهبری دفاتر پیشخوان خدمات دولت.

۵- تعاریف:

در این دستورالعمل اصطلاحات و واژه ها در معانی زیر به کار می رود:

۵-۱) سازمان: سازمان ثبت احوال کشور.

۵-۲) دفتر/ دفاتر: دفتر/ دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۵-۳) مدیر دفتر: شخص حقیقی یا حقوقی دارنده پروانه صادره از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیوئی که پروانه ارائه خدمات ثبت احوال به نام وی صادر می گردد.

۴-۵) پروانه: مجوز صادره از سازمان جهت ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی.

۵-۵) مدیر فنی: شخص حقیقی که برابر دستورالعمل شماره ۱/۸۶۳۸۳ اقدام به اخذ گواهینامه مدیر فنی نموده است.

۵-۶) آئین نامه: آئین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی شماره ۱/۶۱۱۱۶ ۴۲۴۰۱/۳/۱۸ مورخ ۱۳۸۹.

۵-۷) اداره معین: اداره ثبت احوال محل استقرار دفتر پیشخوان که وظیفه ابلاغ دستورالعمل ها، شیوه نامه ها و دریافت و ارسال مدارک مرتبط با فعالیت های واگذار شده و پشتیبانی مورد نیاز را بر عهده دارد.

۶- شرح اقدامات:

۶-۱- هیات های بررسی و تأیید صلاحیت :
به منظور بررسی و تأیید صلاحیت متقاضیان پروانه و نظارت بر فعالیت آنها هیاتهای زیر تشکیل می شود:

۶-۱) هیات بررسی و تأیید صلاحیت استان مشکل از:

- مدیر کل استان (رئيس)

- معاون امور اسناد هویتی (عضو و مدیر)

- معاون فن آوری اطلاعات و آمار جمعیتی (عضو)

- معاون توسعه مدیریت و پشتیبانی (عضو)

- رئيس اداره حراست استان (عضو)

تبصره: در صورت نیاز مدیر کل می تواند از کارکنان مطلع اداره کل بدون حق رای در جلسات دعوت به عمل آورد.

۶-۲) وظایف هیات بررسی و تأیید صلاحیت استان :

۶-۲-۱) بررسی نیاز استان به ایجاد و توسعه دفاتر و برنامه ریزی و هماهنگی مورد نیاز.

۶-۲-۲) پذیرش درخواست های متقاضیان دریافت پروانه، تشکیل پرونده و بررسی صلاحیت آنها.

۶-۲-۳) نظارت بر عملکرد دفاتر .

۶-۲-۴) بررسی و پیگیری تخلفات و اقدام لازم .

۶-۲-۵) پیشنهاد تمدید، تعليق یا لغو دائم پروانه، و همچنین ارتقاء و یا تنزل رتبه و تغییر جغرافیائی مکان دفتر .

۶-۳) هیات تایید صلاحیت سازمان متشکل از :

- معاون امور اسناد هویتی (رئیس)

- مدیر کل حوزه ریاست (عضو)

- مدیر کل دفتر مرکزی حراست سازمان (عضو)

- مدیر کل دفتر ارزیابی عملکرد ، بازرگانی و پاسخگویی به شکایات (عضو)

- مدیر کل امور حقوقی و هماهنگی امور استانها (عضو)

- مدیر کل اسناد هویتی (عضو)

- مدیر کل دفتر برنامه ریزی ، بودجه و تشکیلات (عضو)

- مدیر کل نگهداری و مهندسی عملیات (عضو)

- مدیر کل دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی (عضو و مدیر)

تبصره: در صورت نیاز ، رئیس هیات می تواند از سایر مدیران یا کارکنان سازمان بدون حق رأی دعوت به عمل آورد.

۶-۴) وظایف هیات تایید صلاحیت سازمان:

۶-۱) سیاست گذاری ، هدف گذاری و برنامه ریزی های بلند مدت و کوتاه مدت درخصوص ایجاد و توسعه دفاتر.

۶-۲) هماهنگی و نظارت کلی بر فعالیت های دفاتر

۶-۳) تعیین و احصای فعالیتهای قابل واگذاری اولویت بندی آنها و پیشنهاد به شورای راهبری توسعه مدیریت سازمان.

۶-۴) تهیه و ابلاغ نمونه قرارداد بین ادارات کل و مدیران دفاتر.

۶-۵) بررسی و تایید صلاحیت و موافقت با صدور پروانه و تمدید آن و همچنین ارتقاء / تنزل رتبه دفاتر .

۶-۶) رسیدگی به تخلفات دفاتر و تصمیم گیری درخصوص تعليق یا لغو دائم پروانه و همچنین کاهش یا افزایش خدمات در دفاتر.

۷- شرایط متقاضیان :

۷-۱) تابعیت دولت جمهوری اسلامی ایران.

۷-۲) تدین به دین میهن اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور.

۷-۳) داشتن اهلیت قانونی.

۷-۴ عدم اعتیاد به مواد مخدر.

۷-۵ نداشتن سابقه عضویت در گروههای غیر قانونی.

۷-۶ نداشتن سابقه محکومیت ملزوم.

۷-۷ داشتن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم برای افراد ذکور.

۷-۸ عدم اشتغال همزمان به مشاغل دولتی و یا غیر دولتی.

۷-۹ دارا بودن حداقل سن ۲۲ سال و حداکثر ۷۰ سال.

۷-۱۰ داشتن توانایی جسمی و شرایط روحی مناسب با وظایف.

۷-۱۱ دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر.

تبصره: در مناطقی که مقاضیان دارای تحصیلات کارشناسی نباشند، هیات تایید صلاحیت سازمان می‌تواند با صدور پروانه برای دارندگان مدرک کارданی نیز موافقت نماید.

۷-۱۲ دارا بودن پروانه ایجاد دفتر پیشخوان از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیوئی با حداقل اعتبار یکسال.

تبصره: در مواردی که مدت اعتبار باقیمانده پروانه کمتر از یکسال باشد ارائه تائیدیه مبنی بر موافقت با تمدید آزمای خواهد بود.

۷-۱۳) گواهی حسن انجام کار از کانون دفاتر پیشخوان یا انجمن صنفی مربوط.

شرایط عمومی دفتر:

۸- ساختمان:

۸-۱) تأمین فضای اختصاصی خدمات ثبت احوال حدائق به مترار ۵۰ متر مربع.

۱- محکومیت موثر: قانون مجازات اسلامی در تبصره ماده ۴۱، درخصوص محکومیت موثر بیان می‌دارد: «محکومیت موثر، محکومیتی است که محکوم را به تبع اجرای حکم، براساس ماده (۲۵) این قانون از حقوق اجتماعی محروم می‌کند». ماده ۲۵ قانون مجازات اسلامی نیز مقرر داشته:

«ماده ۲۵- محکومیت قطعی کبیری در جرائم عمدی، پس از اجرای حکم یا شمول مرور زمان، در مدت زمان مقرر در این ماده محکوم را از حقوق اجتماعی به عنوان مجازات تعی محروم می‌کند».

الف- هفت سال در محکومیت به مجازات های سالب حیات و حبس ابد از تاریخ توقف اجرای حکم اصلی.

ب- سه سال در محکومیت به قطع عضو، قصاص عضو در صورتی که دیه جنایت وارد شده بیش از نصف دیه مجتی علیه باشد، نفی بلد و حبس نا درجه چهار.

ب- دو سال در محکومیت به شلاق حدی، قصاص عضو در صورتی که دیه جنایت وارد شده نصف دیه مجتی علیه یا کمتر از آن باشد و حبس درجه پنجم.

تبصره: مترادف فوق شامل حداقل ۳ ایستگاه کاری (اعم از خدمات شناسنامه یا کارت هوشمند ملی) و یک ایستگاه نظارتی (ویژه مدیر فنی) می باشد و در صورت افزایش هر ۱۰ متر مربع به فضای اختصاصی یک ایستگاه کاری دیگر قابل افزایش است.

۸-۲) تفکیک فضای اداری از بخش مراجعه کنندگان به نحوی که ارائه خدمات به ارباب رجوع به سهولت صورت گیرد.

تبصره: حداقل فضای سالن نتیجه و انتظار مراجعه کنندگان باید کمتر از ۲۵ متر مربع باشد.

۸-۳) محل دفتر ترجیحاً در طبقه همکف خواهد بود و در صورت استقرار در طبقات بالاتر یا پایین تر وجود آسانسور استاندارد و مناسب الزامی است.

۸-۴) برخورداری از فضای داخلی و نمای خارجی مناسب (مانند نور، ایمنی، نظافت و...).

۸-۵) برخورداری ساختمان از امنیت مناسب (شامل دیوارها و درب و پنجره ها و...).

۸-۶) در شرایط مساوی اولویت با ساختمان های ملکی متعلق به مقاضی پروانه است.

۸-۷) وجود امکانات مطلوب بهداشتی، گرمایشی و سرمایشی مناسب با حجم مراجعان به شرح مندرج در نمونه پیوست.

۹- تجهیزات

۹-۱- تجهیزات عمومی:

۹-۱-۱) تأمین تجهیزات فنی و اداری (برابر بند ۳ از پیوست شماره ۱ آیین نامه و نمونه شماره ۲ پیوست).

- فایل و کمد مناسب.
- صندوق نسوز رمز دار (گاوه صندوق).
- دوربین مدار بسته.
- ایستگاه پایانه فروش ۱ پیشخوان.
- سامانه نوبت گیری.

۹-۲- تجهیزات اختصاصی:

۹-۲-۱) دفاتر مکلنه مناسب با نوع و میزان خدمات واگذار شده تجهیزات اختصاصی و پشتیبان هر خدمت که از طرف سازمان اعلام می گردد را تأمین نمایند.

۱۰- رتبه بندی دفاتر:

هر دفتر بر اساس امتیازات مکتبه ناشی از ارزیابی صورت گرفته مطابق نمونه شماره ۲ در یکی از رتبه های خدمتی زیر فرار می گیرد.

ردیف	رتبه	حداکمل استیاز	حداکثر تعداد ایستگاه کاری	نوع خدمت
۱	سه	۶۰	۱۳ ایستگاه	ثبت نام کارت هوشمند ملی
۲	دو	۶۱-۸۰	۴ الی ۵ ایستگاه	کلیه خدمات به جز تحویل کارت
۳	یک	۸۱-۱۰۰	۵ الی ۸ ایستگاه	کلیه خدمات

تبصره ۱: ایستگاه اختصاصی مدیر فنی جزء ایستگاه کاری محسوب نمی گردد.

تبصره ۲: در مناطقی که فاقد دفاتر با امکانات رتبه دو و بالاتر باشند واگذاری خدمات بیشتر به این گزنه دفاتر منوط به ثابت ماندن تعداد ایستگاه های کاری و براساس پیشنهاد هیات تایید صلاحیت استان و موافقت هیات تایید صلاحیت سازمان خواهد بود.

۱۱- سهمیه اختصاصی:

سهمیه قابل اختصاص به هر ایستگاه کاری به شرح جدول زیر تعیین می گردد:

ردیف	نام خدمت	سهمیه قابل اختصاص (به هر ایستگاه)	سلاخطات
۱	اخذ درخواست شناسنامه (تعویض / المثلثی)	۳۰ درخواست	۸ ساعت کاری در روز
۲	تکمیل ثبت نام کارت هوشمند ملی	۳۵ نوبت	۸ ساعت کاری در روز
۳	تحویل کارت هوشمند ملی	۸۰ قطعه	۸ ساعت کاری در روز

تبصره ۳: تعیین سهمیه خدمات در چارچوب رتبه مکتبه دفتر به پیشنهاد اداره کل ذیربط و تایید دفتر خدمات ثبتی خواهد بود و فراتر از آن منوط به تغییر رتبه می باشد.

۱۲- فاصله دفاتر از یکدیگر:

فاصله دفاتر از یکدیگر با لحاظ شاخص هایی از قبیل درآمد دفتر (ناشی از حجم مراجعه)، نزدیکی یا دوری به اداره ثبت احوال معین و با توجه به تراکم جمعیت در هیئت تایید صلاحیت استان تعیین گردد.

۱۳- کارکنان:

- ۱۳-۱) مدیر دفتر، متناسب با سهمیه و نوع خدمات و ایستگاه کاری، کارکنان مورد نیاز را که واجد شرایط ذیل باشند کتابه اداره کل ثبت احوال استان پیشنهاد می نماید:
- ۱۳-۱-۱) برخورداری از شرایط مندرج در بندهای ۱۱-۷ و ۱۱-۷ دستورالعمل.
- ۱۳-۱-۲) در مناطقی که کارکنان واجد شرایط دارای مدرک تحصیلی کارشناسی وجود نداشته باشد بکارگیری افراد با مدرک پایین تر با تائید هیئت صلاحیت استان خواهد بود.
- ۱۳-۱-۳) سلطنت نسی به کار با رایانه.

تبصره: حداقل یک نفر از کارکنان دفتر باید دارای مدرک تحصیلی کاردانی رایانه و یا بالاتر باشد.

- ۱۳-۱-۴) ارائه گواهی دوره آموزشی مرتبط در چارچوب مصوبه شورای آموزش و پژوهش سازمان و کسب حداقل نمره ۱۴.

- ۱۳-۱-۵) طی دوره کارورزی در اداره ثبت احوال یا یکی از دفاتر پیشخوان به مدت ۱۰۰ ساعت حسب مورد با تأیید رئیس اداره یا مدیر فنی مربوط.

- تبصره ۱: دفاتر مکلفند به ازای هر ایستگاه کاری یک نفر نیروی انسانی آموزش دیده و تأیید صلاحیت شده را به کارگیرند.

- تبصره ۲: مسئول دفتر و یا مدیر فنی حق تغییر و جابجایی کارکنان و کاربران را بدون هماهنگی با اداره ثبت احوال معین ندارند.

- تبصره ۳: اداره کل نگهداری و مهندسی عملیات کد کاربری مدیر فنی و کارکنان دفتر را به نحوی تعریف می نماید که امکان استفاده افراد غیر از آن میسر نباشد.

۱۴- فرایند صدور پروانه:

- ۱۴-۱) مراجعه متقاضی به دیر هیأت تأیید صلاحیت استان، ارائه مدارک زیر و تکمیل نمونه شماره (۱).
- ۱۴-۱-۱) اصل و تصویر مدرک تحصیلی.
- ۱۴-۱-۲) اصل و تصویر شناسنامه و کارت شناسایی ملی.
- ۱۴-۱-۳) اصل و تصویر کارت پایان خدمت یا معافیت از خدمت برای افراد ذکور.
- ۱۴-۱-۴) اصل و تصویر پروانه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان.
- ۱۴-۱-۵) اصول مدارک ارائه شده پس از مطابقت تصاویر مدارک با اصل آنها به متقاضی مسترد خواهد شد.
- ۱۴-۱-۶) تعداد ۴ قطعه عکس ۳×۴ مربوط به همان سال.

۱۴-۷) تصویر آگهی تأسیس شرکت و آخرین تغییرات هیات مدیره و اساسنامه شرکت (اشخاص حقوقی).

تبصره: احراز اصالت و صحت مدارک دریافتی از متقاضی با دبیر هیات تایید صلاحیت استان می باشد.

۱۴-۸) دبیر هیات تایید صلاحیت استان مکلف است پس از بررسی مدارک و اطمینان از صحت و کفايت آنها

دستور مدیر کل استان را جهت تشکیل پرونده و اقدامات آتی اخذ نماید.

۱۴-۹) دبیر هیئت پس از تشکیل پرونده حداکثر طرف ۱۰ روز اقدامات زیر را انجام خواهد داد.

۱۴-۱۰) ارجاع پرونده به گروه ارزیابی مشکل از کارشناس مسئول خدمات ثبتی، کارشناس نظارت و ارزیابی، کارشناس فناوری اطلاعات، کارشناس حراست.

تبصره: در صورت وجود شرایط خاص و ضروری مدیر کل می تواند به جای اشخاص فوق از سایر کارکنان با تجربه و مطلع استفاده نماید.

اعضای گروه و سر ارزیاب که مسئولیت گروه ارزیابی را به عهده دارد با ابلاغ مدیر کل استان تعیین می شوند.

۱۴-۱۱) گروه ارزیابی مکلف است طرف یک هفته از دفتر بازدید و نتیجه را مطابق نمونه شماره (۲) به دبیر هیئت اعلام نماید.

۱۴-۱۲) در صورت کسب امتیاز لازم، دبیر هیات تایید صلاحیت استان مکلف است حداکثر طرف مدت یک هفته نظریه اداره حراست درخصوص صلاحیت متقاضی را اخذ نماید.

۱۴-۱۳) رئیس اداره حراست مکلف است حداکثر طرف ۱۰ روز از مراجع ذیربطر استعلام نموده و پاسخ دریافتی را به همواره نظریه خود به دبیر هیات اعلام نماید و چنانچه برای بررسی بیشتر نیازمند به زمان باشد مراتب را کتاباً به دبیر هیئت اعلام می دارد.

۱۴-۱۴) پس از وصول پاسخ مثبت اداره حراست، گواهی عدم سوء پیشینه از متقاضی اخذ می شود.

۱۴-۱۵) هیئت تایید صلاحیت پس از بررسی کامل پرونده (و در صورت لزوم انجام مصاحبه تخصصی) براساس امتیازات مکتبه، مطابق نمونه شماره (۳) تصمیم گیری می نماید.

۱۴-۱۶) در صورت موافقت هیات تایید صلاحیت استان، حداکثر طرف یک هفته پرونده جهت طرح در هیئت تایید صلاحیت سازمان به دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی ارسال می گردد.

۱۴-۱۷) دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی موظف است حداکثر طرف ۱۰ روز بررسی های لازم را انجام داده و در صورت تکمیل بودن، پرونده را در هیات تایید صلاحیت سازمان طرح نماید و در صورت وجود نقص، حداکثر طرف ۱۰ روز از تاریخ وصول پرونده، مراتب را جهت رفع نقص به اداره کل استان اعلام نماید.

۱۱-۱۹) جلسه هیات تایید صلاحیت سازمان با حضور اکثریت اعضاء تشکیل و تصمیمات با اکثریت آراء اعضاء حاضر قابلیت اجرا خواهد داشت.

۱۲) در صورت تایید صلاحیت توسط سازمان، دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی حداقل طرف ۱۵ روز پروانه مربوط را صادر و جهت امضاء، ریاست سازمان ارسال می نماید.

۱۳) دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی یک هفته پس از وصول پروانه امضاء شده آن را به اداره کل ثبت احوال ارسال می نماید.

۱۴-۱۴) اداره کل استان مکلف است همزمان با تحویل پروانه نسبت به اخذ تعهد مبنی بر راه اندازی دفتر حداقل طرف یکساه پس از دریافت پروانه اقدام نماید.

۱۴-۱۵) مسئول دفتر حداقل طرف ۱ ماه پس از دریافت پروانه نسبت به تجهیز دفتر مطابق با استانداردها و معیارهای اعلام شده توسط سازمان اقدام نماید و در صورت عدم اقدام، هیئت تایید صلاحیت استان مکلف است ضمن اخطار، حداقل ۱۵ روز دیگر به وی فرصت دهد و در صورت عدم اقدام مراتب جهت بطلان پروانه به هیئت تایید صلاحیت سازمان اعلام خواهد شد.

۱۴-۱۶) مدیر کل استان پس از اطمینان از آمادگی دفتر جهت شروع فعالیت، نسبت به عقد قرارداد و اخذ تعهدنامه نمونه شماره (۵) از متخصص اقدام و نتیجه را به دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی اعلام می نماید.
تبصره: نمونه قرارداد توسط سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

۱۵- مدت اعتبار و تمدید پروانه:

۱۵-۱) مدت اعتبار پروانه یکسال از تاریخ صدور می باشد. تمدید پروانه به دفعات با رعایت مقررات این دستورالعمل بلامانع است.

۱۵-۲) اداره کل ثبت احوال استان مکلف است حداقل یک ماه قبل از زمان پایان اعتبار پروانه از طریق گروه ارزیابی نسبت به بررسی لزوم ادامه فعالیت و اقدامات دفتر وجود شرایط لازم و کافی اقدام نماید.

۱۵-۳) هیئت تایید صلاحیت استان پس از ملاحظه گزارش گروه ارزیابی و عدم وجود هر گونه سابقه تخلف از سوی مدیر دفتر و حصول رضایت از عملکرد وی و کسب حداقل ۶۰ امتیاز از ارزشیابی سالانه و هسچنین نیاز به ادامه فعالیت دفتر، مطابق با نمونه شماره (۶) درخصوص تمدید پروانه تصمیم گیری می نماید.

۱۵-۴) در صورت موافقت، اعتبار پروانه به مدت یکسال تمام شمسی و با امضای مدیر کل استان تمدید خواهد شد.

۱۵-۵) در صورت عدم موافقت با تصدیق پروانه و اعتراض مسئول دفتر، پرونده جهت اخذ تصسیم به هیات تائید صلاحیت سازمان ارسال خواهد شد.

۱۵-۶) چنانچه دارنده پروانه تمایل به تمدید پروانه نداشته باشد مکلف است مراتب را حداقل ۲ ماه قبل از انقضای مدت زمان اعتبار پروانه کبایا به اداره ثبت احوال معین اعلام نماید.

۱۵-۷) در صورت عدم تمدید پروانه، اداره معین مکلف است علاوه بر جمع آوری اسناد و مدارک و انتقال آن به اداره یا دفتر جایگزین، نسبت به اخذ توکن و غیرفعال نمودن کدهای کاربری اقدام نماید.

۱۵-۸) هیات تایید صلاحیت سازمان می تواند تمام یا بخشی از اختیارات خود درخصوص صدور پروانه را به هیئت تائید صلاحیت استان تفویض نماید.

۱۶) نقل و انتقال پروانه:

۱۶-۱) در صورت واگذاری دفتر به شخص دیگری، ارائه خدمات ثبت احوال قطع و مدیر فنی حداکثر به مدت یک ماه مسئول تکمیل و پیگیری خدمات معوقه خواهد بود. پس از آن کلیه سوابق و اسناد و مدارک توسط وی به اداره معین تحويل می گردد. مسئولان ذیربظ مکلفند ترتیب اتخاذ نمایند تا مراتب از طریق پیامک به متقاضیان اطلاع رسانی گردد.

برقراری مجدد ارائه خدمات ثبت احوال به دفتر، موکول به صدور پروانه جهت شخص جایگزین خواهد بود.

۱۶-۲) در صورت فوت، جنون، بیماری یا هر امر دیگری که مانع انجام تعهدات و تکالیف مدیر دفتر شود اسناد و مدارک به اداره معین تحويل و پروانه ابطال خواهد شد.

۱۷) انواع خدمات قابل واگذاری:

هر یک از صاحبان پروانه که مطابق فرآیند پیش بینی شده در این دستورالعمل، پروانه ارائه خدمات ثبت احوال دریافت می دارند بر مبنای رتبه کسب شده مطابق بند ۱۰ این دستورالعمل تمام یا بخشی از خدمات ذیل را ارائه نمایند:

۱۷-۱) درخواست تعویض شناسنامه.

۱۷-۲) درخواست المثنای شناسنامه.

۱۷-۳) درخواست کارت هوشمند ملی.

۱۷-۴) تحويل کارت هوشمند ملی.

۱۷-۵) درخواست تغییر نام.

۱۷-۶) درخواست تغییر نام خانوادگی.

۱۷-۷) درخواست گواهی فرت و گواهی مشخصات.

۱۷-۸) درخواست خدمات مربوط به هیات حل اختلاف (اعم از اصلاح یا تکمیل مشخصات، تغییر نام و ...).

۱۷-۹) درخواست ثبت تحولات وقایع ازدواج، طلاق و مشخصات فرزندان در شناسنامه.

۱۷-۱۰) درخواست اجرای احکام قطعی مراجع قضائی و هیات‌های حل اختلاف.

۱۷-۱۱) سایر اموری که حسب مورد از طرف سازمان اعلام می‌گردد.

۱۸- تعریف خدمات:

تعریف خدمات براساس قانون بودجه کل کشور دریافت و برابر رویه‌های ابلاغی سازمان به حساب خزانه داری کل کشور واریز خواهد شد.

۱۹- کارمزد خدمات:

کارمزد خدمات پس از تصویب توسط مراجع ذیصلاح حسب مورد از طرف دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی یا اداره کل ثبت احوال اعلام می‌گردد.

۲۰- وظایف و تکالیف مدیر دفتر:

۲۰-۱) رعایت حقوق مشتریان، تکریم و رضایتمندی آنها.

۲۰-۲) نظارت بر اخذ تعرفه و کارمزد برابر نرخ‌های مصوب.

۲۰-۳) تأمین کلیه تجهیزات، امکانات و ملزمات مورد نیاز برای ارائه خدمت.

۲۰-۴) نصب تابلوی خدمات قابل ارائه با درج تعرفه و کارمزد آنها در محل دفتر و در معرض دید عموم.

۲۰-۵) شرکت در دوره‌های آموزشی اعلامی از سوی اداره کل استان.

۲۰-۶) اعزام کارکنان دفتر به دوره‌های آموزشی.

۲۰-۷) فعالیت دفتر مطابق با ساعت کار اعلامی توسط اداره کل ثبت احوال استان.

۲۰-۸) حفظ محترمانگی اطلاعات اشخاص و سازمان.

۲۰-۹) حفظ و حراست از استاد، مدارک، مهرها، نرم افزارها و سایر ملزمات در اختیار.

۲۰-۱۰) ارسال کارکرد و گزارشات لازم مطابق نمونه‌ها و زمان بندی اعلام شده.

۲۰-۱۱) تأمین نیروی انسانی مطابق با استانداردها و معیارهای ابلاغی.

۲۰-۱۲) تأمین خطر طاری و دینای مناسب.

۲۰-۱۳) اعلام فوری موارد تخلف به اداره ثبت احوال.

۲۰-۱۴) بکارگیری نیروها مطابق با معیارهای اعلام شده و هماهنگی کامل در جابجایی نیروی انسانی.

- ۲۰-۱۵) رعایت مقررات در خصوص حقوق پرداختی به کارکنان (پرداخت براساس قانون کار و بیمه کارکنان).
- ۲۰-۱۶) پرداخت کامل و به موقع حقوق مدیر فنی.
- ۲۰-۱۷) همکاری با مدیر فنی واداره معین جهت ارائه خدمات بهینه به مراجعت.
- ۲۰-۱۸) حضور مستمر در محل دفتر.
- ۲۰-۱۹) سایر اموری که در چارچوب خدمات ارائه شده از سوی اداره کل ثبت احوال استان اعلام خواهد شد.

شده. الف

(۲)

جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

شماره: ۱/۲۵۴۷

تاریخ: ۱۳۹۷/۱/۲۲

برسته:

معاون وزیر و رئیس سازمان
سازمان ثبت احوال کشور

جناب آقای حسن وقاری مدیرکل محترم ثبت احوال استان قزوین

جناب آقای ابو بکر دلوسپرست محترم اداره کل ثبت احوال استان گمنان

جناب آقای حسن صومی مدیرکل محترم ثبت احوال استان کردستان

سلام عزیز

پیرو نامه شماره ۱۳۰۲۵۴ مورخ ۱۳۹۶/۴/۲۴ بدينوسيله مصوبه جلسه مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۰ شورای عالی ثبت احوال مبنی بر اصلاح دو تبصره و الحق يك تبصره به دستورالعمل « صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پيشخوان دولت و بخش عمومي غير دولتی » به شرح ذيل جهت اطلاع و اقدام لازم ابلاغ می گردد:
تبصره اصلاحی بند ۲-۱۱: « در مناطقی که متقاضیان دارای تحصیلات کارشناسی نباشند، صدور پروانه برای دارندگان مدرک کارداری، با تأیید هیأت تأیید صلاحیت سازمان و برای دارندگان مدرک دیپلم، پس از تأیید هیأت مزبور و موافقت ریاست سازمان امکان پذیر خواهد بود ».

تبصره بند ۱۱ به « تبصره ۱ » اصلاح و يك تبصره به عنوان تبصره ۲ به بند مذکور الحق گردید:
تبصره ۲ بند ۱۱: « افزایش تعداد سهمیه قابل اختصاص به هر ایستگاه حداکثر تا ۵۵ نوبت، موكول به رعایت جمیع جهات از قبیل تأمین تجهیزات و امکانات لازم و رعایت مصالح و تکریم مراجعین بوده و پس از تأیید هیأت تأیید صلاحیت استان با دستور مدیر کل ثبت احوال استان اجرا خواهد شد. گزارش فعالیت انجام شده باید به دفتر خدمات ثبتی غیر دولتی ارسال گردد.

محمد رضه خان نیا

حضور

رونوشت به:

جناب آقای حمید پارسلي معاون محترم فاوری اطلاعات و أمراء جمعیتی جهت اطلاع

جناب آقای ناصر صامعی معاون محترم برنامه ریزی ، مدیریت و توسعه منابع جهت اطلاع

جناب آقای سیف الله ابوترابی مشاور رئیس و مدیر کل محترم حوزه ریاست جهت اطلاع

جناب آقای علی اصغر نعیمی مشاور و مدیر کل مظفر حراست جهت اطلاع و همکاری

جناب آقای حسن قادری مدیر محترم شورای عالی ثبت احوال جهت اطلاع

تفصیل نامه

اداره کل بیت احوال اسلام

سلام علیکم

به مشخصات ذیل با تقدیر مدارک بیوست تهائی دریافت

صاحب دفتر پیشخوان شماره

احتراماً، اینجانب:

بروند ارائه خدمات بیت احوال را دارم.

نام و نام خانوادگی	جناز	درصد:	کل مساحت دفتر
مساحت بین شده خدمات بیت احوال	سال:	سال:	مساحت بین شده خدمات بیت احوال
جهت استقرار گارگان	سال:	سال:	جهت استقرار گارگان
بخش بیت احوال	سال:	سال:	بخش بیت احوال
آزاده	سال:	سال:	آزاده
تباره علی	سال:	سال:	تباره علی
ناریخ تولد	سال:	سال:	ناریخ تولد
ادرک تحصیلی	سال:	سال:	ادرک تحصیلی
رسمه عادی	سال:	سال:	رسمه عادی
خانواده نهید	روز عنده	روز عنده	خانواده نهید
نیسبت:	سنوات:	سنوات:	نیسبت:
متراز سال انتشار عراجین [ستگ] استجراری	مساحت پیش بین شده خدمات بیت احوال	مساحت پیش بین شده خدمات بیت احوال	متراز سال انتشار عراجین [ستگ] استجراری
مرقبیت دفتر	آسانسور	مدل استقرار دفتر (طبقه)	خدمات کنونی دفتر ذکر گردد
[بلای]	(طبقات اول و بالاتر)	[ستگ] اول	-۱
[بلای]	[بلای]	[بلای]	-۲
[بلای]	[بلای]	[بلای]	-۳
نامندانه: (Email)	دور نگار:	شماره تلفن ثابت:	نوع تأثیف:
اجتناء و غیر دفتر:			[تصویر برداشته اولیه]
			[تمدید]
			[تفیر رتبه]
			[تفیر مکان دفتر]

مدارک لازم:

۱- تصویر ادرک تحصیلی

۲- تصویر شناسنامه و کارت شناسی علی

۳- فیلمه عکس ۳۰۲ مریوط به همان سال

۴- تصویر بروانه اسداد و بیمه برداری از دفاتر سخوان

۵- تصویر آکین ناسیں ترکت ر آخرين تغيرات هيأت مدیره و اساسنامه شركت (انخاص حنوف)

توجه:

۱- پذیرش این تأثیف نامه توسط بیت احوال به منزله مراجعت ناخواسته نمی باشد.

(نموده شماره ۱)

ارزیابی دفتر جهت و اگذاری خدمات ثبت احوال

卷之三

تکمیلی، ا- انتشار محتوا برای این افراد اول و دوم و بالآخر در صورت تعلق می کرد که ساختن دارای آسانسور باشد.

۴- در محدوده دفتر فارقد چون گوشه هایی ناشده و براخ دیدن از نسبت اخواه در بین فشاری مستقل و معمول از آن که ۲۰۰۰ اعشار برابر باشد، بعنی زنجیر ساده و دیدن از علیقیت گذشت.

بسمه تعالیٰ

صورتجلسه هیأت تأیید صلاحیت متقاضیان پروانه ارائه خدمات ثبت احوال استان

موضوع جلسه: رسیدگی به درخواست (صدور / تمدید) پروانه

مشخصات متقاضی (صاحب دفتر):

شماره ملی:

نام خانوادگی:

نام:

شهرستان:

آدرس: استان:

شماره دفتر:

نشانی:

تلفن همراه:

تلفن ثابت:

کدپستی:

مشخصات مدیر فني:

شماره ملی:

نام خانوادگی:

نام:

جلسه اعضاي هيات تأييد صلاحیت استان در تاریخ / / با موضوع رسیدگی به برونده آفای/خانم با حضور کلیه اعضاء تشکیل و با توجه به بررسیهای به عمل آمده و مستندات برونده و کسب امتیاز نامبرده واجد شرایط اخذ / تمدید پروانه می باشد.

معاون امور اسناد هویتی

مدیر کل

معاون توسعه مدیریت و پشتیبانی

معاون فناوری اطلاعات و آمار جمعیتی

رئيس اداره حراست

(نمونه شماره ۳)

بسمه تعالی

صورتجلسه هیات تایید صلاحیت سازمان

موضوع جلسه: رسیدگی به درخواست (صدور / تمدید) پروانه

مشخصات دفتر:

شماره ملی:	نام و نام خانوادگی:	نام صاحب دفتر:
		شماره تلفن دفتر:
		کدپستی:
شماره دفتر:		نشانی:

جلسه هیات تایید صلاحیت سازمان در تاریخ ۹/۱/۹ با موضوع رسیدگی به پیشنهاد اداره کل ثبت احوال استان مبنی بر اعطای / تمدید پروانه ارائه خدمات ثبت احوال به آقای / خانم با حضور اعضاء تشکیل و بر اساس مستندات پرونده و نتیجه ارزیابی انجام شده و کسب امتیاز با صدور پروانه / تمدید پروانه برای نامبرده موافقت گردید. بر این اساس نامبرده پس از دریافت اصل پروانه و رعایت تشریفات قانونی مجاز است خدمات مربوط به رتبه را در محدوده جغرافیایی استان شهرستان شهر بد نشانی ارائه نماید.

معاون امور اسناد هویتی

مشاور رئیس و مدیر کل حوزه ریاست

مشاور رئیس و مدیر کل حراست

مدیر کل دفتر ارزیابی علمکرد، بازرگانی و پاسخگوئی به شکایات

مدیر کل امور حقوقی و هماهنگی امور استانها

مدیر کل اسناد هویتی

مدیر کل دفتر برنامه ریزی، بودجه و تشکیلات

مدیر کل نگهداری و مهندسی عملیات

مدیر کل دفتر خدمات ثبتی غیردولتی

از شیوه سالانه مدیر دفتر پیشگویان ارائه دهنده خدمات ثبت احوال

卷之三

卷之三

شاعر ملود

卷之三

۱- دوره عوادت (۱ و ۲) به ازای هر چند تخفیف و میزان کمک می‌گیرد.
 ۲- نفوذ منفی در صورتی محسوس می‌گردد که تخفیف و میزان کمک اینها را کم کند.
 ۳- نفوذ منفی در صورتی محسوس می‌گردد که تخفیف و میزان کمک اینها را کم کند.

(نحوه شماره ۶)

((J))

جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

شماره: ۱/۳۰۷۵۴

تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۴

پیوست:

معاون وزیر در رئیس سازمان
سازمان ثبت احوال کشور

معاون وزیر در رئیس سازمان

جناب آقای احمد جودی مدیرکل محترم ثبت احوال استان آذربایجان شرقی

جناب آقای سید علی شمسی مدیرکل محترم ثبت احوال استان زنجان

جناب آقای حسین نظرالانجمنی مدیرکل محترم ثبت احوال استان اصفهان

جناب آقای حسن قادری دبیر محترم شورایی عالی ثبت احوال

سلام علیکم

به منظور ایجاد رویه واحد در نحوه بررسی درخواست های صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان دولت، دستورالعمل «صدور پروانه ارائه خدمات ثبت احوال در دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی» در نود و هفتمین جلسه شورایی عالی ثبت احوال مطرح و به شرح پیوست تصویب گردید.

رعایت دقیق مفاد دستورالعمل مزبور مورد انتظار است.

حمید دخان نیا

نشست

رونوشت به:

جناب آقای احسان پور منتی معاون محترم امور اسناد هویتی جهت اطلاع و اقدام
جناب آقای حمید پارسا نی معاون محترم فناوری اطلاعات و امار جمعیتی جهت اطلاع
جناب آقای ناصر صامعی معاون محترم برنامه ریزی ، مدیریت و توسعه منابع جهت اطلاع
جناب آقای احمد عصادی مشاور و مدیر کل محترم حراست جهت اطلاع و همکاری
جناب آقای سیف الله ابوترابی مشاور رئیس و مدیر کل محترم حوزه ریاست جهت اطلاع

نامه بدون مهر رسمی قابل اعتماد نیاشد.

دستورالعمل صدور برقرار

(۱)

جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

شماره: ۱/۳۰۲۵۴

تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۴

پیوست:

سازمان ثبت احوال کشور

معاون وزیر و نماینده سازمان

جناب آقای سید حسین نیری مدیرکل محترم ثبت احوال استان خراسان رضوی

جناب آقای سید محمد ظباغی مدیرکل محترم ثبت احوال استان زنجد

جناب آقای محمد صدر آراسته مدیرکل محترم ثبت احوال استان قزوین

جناب آقای علی زاهدی نیامدکل محترم ثبت احوال استان خراسان شمالی

جناب آقای محمد میرزائی مدیرکل محترم ثبت احوال استان البرز

جناب آقای علی پورحسین مدیرکل محترم ثبت احوال استان خراسان جنوبي

جناب آقای بهنام مریدی مدیرکل محترم ثبت احوال استان خوزستان

جناب آقای رضا راحمت دهرده مدیرکل محترم ثبت احوال استان سیستان و بلوچستان

جناب آقای محمد جعیلی اعلانی مدیرکل محترم ثبت احوال استان تهران

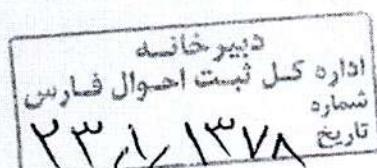
جناب آقای سید محمد علی تقوی مدیرکل محترم ثبت احوال استان گلستان و بویر احمد

جناب آقای سین زین الصالحین مدیرکل محترم ثبت احوال استان کرمان

جناب آقای محمد آقایی مدیرکل محترم ثبت احوال استان کردستان

جناب آقای نژدان خسروی مدیرکل محترم ثبت احوال استان مرکزی

جناب آقای علی رجب وندچالی مدیرکل محترم ثبت احوال استان مازندران



۲۳۱، ۱۳۷۸

۹۶، ۳، ۲۵

((J))

جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

شماره: ۱/۳۰۲۵۴

تاریخ: ۱۳۹۶/۴/۲۴

بیان:

سازمان بُت احوال کشور

معاون وزیر و نماینده سازمان

جناب آقای علیرضا انصاری مدیرکل محترم بُت احوال استان فارس

جناب آقای علیرضا تبادی مدیرکل محترم بُت احوال استان کرمانشاه

جناب آقای اسد حسن زاده زورمند مدیرکل محترم بُت احوال استان اردبیل

جناب آقای منوچهر تیموری مدیرکل محترم بُت احوال استان ایلام

جناب آقای قاسم روحانی فرد مدیرکل محترم بُت احوال استان کیلان

جناب آقای محمد علی رفیع پور مدیرکل محترم بُت احوال استان چهارمحال و بختیاری

جناب آقای مصطفی امامی پور مدیرکل محترم بُت احوال استان لرستان

جناب آقای خلیل مرادی مدیرکل محترم بُت احوال استان قم

جناب آقای حسن وفایی دیلمی مدیرکل محترم بُت احوال استان گلستان

جناب آقای کیامرث صالحی نیامدیرکل محترم بُت احوال استان بوشهر

جناب آقای محمود علی پور مدیرکل محترم بُت احوال استان همدان

جناب آقای محمد حیرت اکنکنیز چندابی مدیرکل محترم بُت احوال استان آذربایجان غربی

جناب آقای عباس قندالی مدیرکل محترم بُت احوال استان سمنان

جناب آقای فرزاد افشاری نژاد مدیرکل محترم بُت احوال استان هرمزگان

«بسم الله الرحمن الرحيم»

تمهید نامه ثبته مدیر دفتر پیشخوان متقاضی پردازه خدمات ثبت احوال

متخصصات معهدها:

نام:	نام خانوادگی:
شماره ملی:	نام پدر:
کد دفتر پیشخوان:	جنسیت:
تلفن همراه:	تاریخ تولد روز/ماه/سال

نشانی دفتر، شریح آدرس فیله گفروه)

سکاییستی: تلفن ثابت: (کد شهر درج شود)

ایجاداب با متخصصات دکر شده بالا و مالک دفتر یاد شده که متقاضی صدور پردازه ارائه خدمات ثبت احوال از طرف سازمان تے احوال می ناشد، به موجب این سند رسمی و به منظور صفات حسن احرای خدمات با ارائه برگ سفته و پشت بوسی شده جسمانه مبلغ ریال معهد می شوم که به منظور ارائه خدمات ثبت احوال لذت صراط اداری سازمان مذکور نسبت به تاهین و تهدی تجهیزات اداری، تخصصی و نیروی انسانی مورد بیار در دفتر خود برآمده است. اعلام آن سازمان اقدام نموده و با رعایت قوانین، مقررات، حقوقی شهر و نگریم ارباب روحیه تعهدهات لازم با جهت ارائه خدمات توسط مدیر فی معرفی شده از طرف سازمان اقدام نمایم. ضمناً خود را مکلف می دانم از دخالت در وظایف عالی فنی در امر ارائه خدمات و اگذار شده نز خودداری نمایم؛ و همواره حافظ منافع سازمان بوده و از هر گونه اقدام حلاف فائز و مقررات که باعث تعییف حقوق سارمان یا ایجاد خسارت به بیت المال دولت گردد خودداری کرده و چنانچه سریک. هر نوع اقدامی اعم از عذر یا سهوی که بارضایتی مراجعین یا مستولین سریوطه را به دنبال داشت داشد شرم، سارمان می خواهد علاوه بر برخورد قانونی نست به جراین خساراً وارد، و بیز نست به تعليق یا انتقال پردازه ام اقدام نماید.

نام و نام خانوادگی معهد:

امضا، اثر امگست

تاریخ:

۴ این سند در تاریخ ۰۰۰۰/۰۰۰۰/۰۰۰۰ در دفترخانه استاد رسمی به شماره و به نشانی ..

تنظیم و امضاء گردید.

۴ قبض حق التحریر به شماره تسليم گردید و شماره های چاپی این سند عبارت اس از:
مهر و امضاء، دفترخانه

مدارک لازم جهت صدور / تمدید پروانه و گواهینامه

- ۱- اصل شناسنامه مدیر دفتر و مدیر فنی ۲+ کپی از هر کدام (در صورت داشتن صفحه توضیحات ، همه صفحات کپی گرفته شود و در غیر اینصورت فقط کپی صفحه اول)
- ۲- اصل کارت ملی مدیر دفتر و مدیر فنی ۲+ کپی
- ۳- اصل مدرک تحصیلی مدیر دفتر و مدیر فنی + از هر کدام دو کپی
- ۴- اصل پایان خدمت جهت آقایان + یک کپی
- ۵- اصل پروانه پیشخوان دولت مدت دار (حداقل یکسال) ۳+ کپی
- ۶- اصل پروانه و گواهینامه خدمات ثبت احوال دوره ماقبل + ۱ کپی
- ۷- مهر دفتر (با عنوان دفتر پیشخوان شماره «.....۷۲-۲۵» و ذکر شماره شناسایی در مهر
- ۸- کلربوک ۳۰ برگ ترجیحاً مارک پاپکو و رنگ روشن (جهت تشکیل پرونده و ارسال به تهران ۴ عدد)
- ۹- در صورت تعویض مدیر فنی انصراف نامه مدیر فنی قبلی با امضا + اصل گواهینامه مدیر فنی قبلی
- ۱۰- در صورت پروانه انتقالی اصل پروانه مدیر دفتر سابق (در صورت جلسه آخر اضافه گردد).
- ۱۱- تأییدیه حراست
- ۱۲- دو قطعه عکس ۴×۳ رنگی زمینه سفید (جدید) هم برای مدیر دفتر و هم مدیر فنی
نکته ۱ : مدرک تحصیلی مورد نیاز حتماً باید لیسانس باشد .
نکته ۲ : در صورتیکه مدرک تحصیلی فارغ التحصیل از دانشگاه آزاد باشد ، اصل دانشنامه الزامی است .