

رسیدگی به تخلفات دفاتر پیشخوان و اعمال مقررات

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
۱	اخذ وجوه مازاد بر تعرفه‌های قانونی	اول	۱- پرداخت سه برابر مبلغ اضافه دریافتی تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت گیرنده، ۳- ۵۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، ۲- عودت مبلغ مازاد دریافتی به خدمت گیرنده، ۳- ۷۵ امتیاز منفی، ۴- تا ۶ ماه تعلیق همان خدمت	۱- اعمال ۱، ۲ و ۳، ۲- سه ماه تعلیق همان خدمت
		سوم	لغو پروانه	لغو پروانه
۲	عدم حفظ و حراست و افشا اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت است	اول	۱- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی	۱- پنجاه میلیون ریال جریمه، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی
		دوم	۱- پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تا ۶ ماه تعلیق ۵۰ درصد خدمات	۱- یکصد و پنجاه میلیون ریال جریمه، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق ۵۰ درصد خدمات به مدت دو ماه
		سوم	لغو پروانه	لغو پروانه
۳	جعل یا مخدوش کردن پروانه، اسناد و مدارک تامین کنندگان خدمات	اول	۱- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی	۱- پنجاه میلیون ریال جریمه، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی
		دوم	۱- پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تا ۶ ماه تعلیق ۵۰ درصد خدمات	۱- یکصد و پنجاه میلیون ریال جریمه، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق ۵۰ درصد خدمات به مدت سه ماه
		سوم	لغو پروانه	لغو پروانه

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
۴	عدم احراز هویت خدمات گیرندگان بر اساس قوانین، مقررات و دستورالعملهای مرتبط	اول	۱- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق خدمات مربوطه تا یک سال	۱- بیست میلیون ریال به ازای هر مورد عدم احراز هویت، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق خدمات مربوطه به مدت شش ماه
		دوم	۱- پرداخت حداقل دو برابر جریمه نوبت اول، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق تمامی خدمات نیازمند احراز هویت به تشخیص کمیته	۱- چهل میلیون ریال به ازای هر مورد عدم احراز هویت جریمه، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق خدمات نیازمند احراز هویت به مدت شش ماه
		سوم	لغو پروانه	لغو پروانه
۵	عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب(های) تعیین شده از سوی دستگاه خدمات‌دهنده به هر دلیل	اول	۱- پرداخت دو دهم برابر مبلغ واریز نشده به ازای هر روز تاخیر تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه، ۳- ۱۰۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	واریز وجوه مربوط به حساب دستگاه + لغو پروانه	
۶	تغییر مکان و نشانی دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	اول	لغو پروانه	لغو پروانه
۷	واگذاری یا انتقال امتیاز پروانه بدون اخذ مجوز از سازمان تحت هر عنوان	اول	لغو پروانه	لغو پروانه
۸	ارایه خدمات در مکانی غیر از مکان و نشانی تعیین شده در پروانه بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	اول	لغو پروانه	لغو پروانه
۹	عدم اقدام به تجدید پروانه در مهلت مقرر	اول	لغو پروانه	لغو پروانه
۱۰	تغییر مساحت دفتر بدون موافقت دبیرخانه کارگروه	اول	اخطار کتبی	طبق مصوبه
		دوم	۱- پرداخت ۲۰ درصد حق امتیاز پروانه، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	
		سوم	لغو پروانه	

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
۱۱	عدم حضور دارنده پروانه یا فرد معرفی شده به عنوان مدیر داخلی/جانشین	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۲۵ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق ۵۰ درصد خدمات به مدت یک ماه	
		سوم	لغو پروانه	
۱۲	عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی سازمان یا دستگاه های خدمات دهنده و سایر مراجع قانونی و نظارتی	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۵ امتیاز منفی، ۳- تعلیق تا ۵۰ درصد از خدمات به مدت یکماه	۱- اعمال ۱ و ۲ ۲- تعلیق ۳۰ درصد از خدمات به مدت یکماه
		سوم	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته	تعلیق کلیه خدمات به مدت سه ماه
۱۳	عدم نصب دستگاه کارتخوان بانکی	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۵ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۵۰ امتیاز منفی، ۳- تعلیق تا ۵۰ درصد از خدمات به مدت یکماه	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- تعلیق ۲۰ درصد از خدمات به مدت یکماه
		سوم	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته	تعلیق کلیه خدمات به مدت دو ماه
۱۴	اختصاص کمتر از ۴۰ درصد فضای دفتر به خدمت گیرنده	اول	اخطار کتبی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی	
		سوم	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته	
۱۵	عدم نصب تابلوی سر در دفتر مطابق با دستورالعمل سازمان	اول	اخطار کتبی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۵ امتیاز منفی، ۳- تعلیق تا ۵۰ درصد از خدمات به مدت یکماه	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- تعلیق ۲۰ درصد از خدمات به مدت یکماه
		سوم	تعلیق کلیه خدمات به مدت تعیین شده توسط کمیته	تعلیق کلیه خدمات تا رفع تخلف

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
۱۶	عدم رعایت مقررات تکریم ارباب رجوع	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی	
		سوم	تعليق کليه خدمات به مدت تعيين شده توسط کمیته	تعليق کليه خدمات به مدت دو ماه
۱۷	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، وسایل حرارتی و برودتی	اول	اخطار کتبی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	
		سوم	تعليق کليه خدمات به مدت تعيين شده توسط کمیته	تعليق کليه خدمات تا رفع تخلف
۱۸	عدم امکان ارایه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۳۰ امتیاز منفی	
		سوم	تعليق کليه خدمات به مدت تعيين شده توسط کمیته	تعليق کليه خدمات تا رفع تخلف
۱۹	عدم رعایت مفاد دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به دستگاه خدمات‌دهنده	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۳۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	
		سوم	لغو پروانه	
۲۰	عدم رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مندرج در سامانه ۱۹۵ برابر زمان مقرر	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۵۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۵ امتیاز منفی	
		سوم	۱- جریمه تا ده درصد مبلغ تعیین شده در ردیف ۱ پیوست ۱، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی	۱- ده میلیون ریال به ازای هر شکایت، ۲- ۱۰۰ امتیاز منفی
۲۱	عدم نگهداری دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر مراجع ذیصلاح	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۰ امتیاز منفی	طبق مصوبه
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۳۰ امتیاز منفی	
		سوم	تعليق کليه خدمات به مدت تعيين شده توسط کمیته	تعليق کليه خدمات به مدت يك ماه

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
۲۲	۱- عدم ارائه خدمات قابل ارائه و اعلام شده در دفتر در ساعات کاری مصوب	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- سی میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۲- عدم اطلاع رسانی تعرفه های ابلاغی سازمان یا دستگاه های خدمات دهنده در دفتر و در معرض دید مشتریان	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- سی میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۳- عدم رعایت حق انتخاب سرویس و خدمات مشتریان توسط دفتر	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- شصت میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۴- عدم ارائه رسید خدمات به خدمات گیرندگان	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- سی میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه

جدول ۴-۱ مصوبه	عنوان تخلف	نوبت	جرایم بر اساس مصوبه	جرایم اعمالی
ادامه ۲۲	۵- عدم وجود یا استفاده از مهر ابلاغی سازمان	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- ده میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۶- عدم ورود اطلاعات مورد نیاز سامانه های سازمان توسط دارنده پروانه	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- ده میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۷- عدم رعایت پروتکل های بهداشتی	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- سی میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه
	۸- عدم گذراندن دوره های آموزشی مرتبط و اعلامی سازمان یا دستگاه های خدمات دهنده توسط متصدیان دفتر	اول	۱- اخطار کتبی، ۲- ۷۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه تا سقف ردیف ۱ پیوست ۱،	اعمال ۱ و ۲
		دوم	۱- اخطار کتبی، ۲- ۱۲۰ امتیاز منفی، ۳- پرداخت جریمه حداقل دو برابر جریمه نوبت اول،	۱- اعمال ۱ و ۲، ۲- ده میلیون ریال جریمه
		سوم	لغو پروانه	طبق مصوبه