

## دستورالعمل ایجاد و بهره‌برداری دفاتر خدمات سلامت

### مقدمه

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری، ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، قانون مدیریت خدمات کشوری، الزامات قانونی برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، سیاست‌های کلی سلامت، آیین‌نامه‌های اجرایی مرتبط با قانون مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، آیین‌نامه‌های مرتبط با قانون مربوط به مقررات امور پزشکی، دارویی، مواد خوردنی و آشامیدنی مصوب ۱۳۳۴ و اصلاحات بعدی آن و به منظور توسعه مشارکت بخش خصوصی و تعاونی در ارائه خدمات و کاستن از مداخلات اجرایی دولت با هدف ارتقای کیفیت خدمات سلامت، دستورالعمل ایجاد و بهره‌برداری دفاتر خدمات سلامت برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

### ❖ فصل اول - تعاریف

**ماده ۱:** اصطلاحات بکار رفته در این دستورالعمل دارای معانی زیر می‌باشد:

- (۱-۱) **وزارت:** وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.
- (۲-۱) **دانشگاه/دانشکده:** دانشگاه‌های علوم پزشکی/دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی.
- (۳-۱) **ناظر:** معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی وزارت بهداشت و متناظر آن در دانشگاه، نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل را بر عهده خواهند داشت
- تبصره ۱:** نظارت فنی و اجرایی بر نحوه انجام خدمات ارائه شده دفاتر خدمات سلامت مطابق "ضوابط اختصاصی دفاتر خدمات سلامت" که توسط حوزه تخصصی معاونت مربوطه تدوین و ابلاغ شده، انجام خواهند شد.
- تبصره ۲:** "ضوابط اختصاصی دفاتر خدمات سلامت" باید بصورتی دوین و ابلاغ گردد که مطابق این دستورالعمل بوده و مغایر با آن نباشد.
- (۴-۱) **کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت:** کارگروهی است که مسئولیت سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت عالیه بر طرح دفاتر خدمات سلامت را برعهده دارد که در این دستورالعمل کارگروه نامیده می‌شود.
- (۵-۱) **کارگروه اجرایی تخصصی:** کارگروهی که ذیل کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت برای تبیین ضوابط فنی، اجرایی و نظارتی ارایه هر خدمت در حوزه‌های تخصصی مربوطه، تشکیل می‌شود.
- (۶-۱) **کارگروه دانشگاهی:** کارگروهی که در دانشگاه/دانشکده‌های علوم پزشکی مسئولیت نظارت و اجرای دستورالعمل‌های ابلاغی در خصوص دفاتر خدمات سلامت را بر عهده دارد.
- (۷-۱) **کمیته ساختار و فناوری‌های مدیریتی:** کمیته‌ای که به استناد بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی ریاست جمهوری تشکیل و طبق شرح وظایف مندرج در بند ۱-۱ وظیفه تایید عناوین واگذاری را برعهده دارد.
- (۸-۱) **خدمت:** کلیه خدمات غیرحاکمیتی قابل واگذاری به دفاتر
- (۹-۱) **مدیر طرح:** شخصیتی حقوقی مورد تایید وزارت که در چارچوب سیاست‌ها، روشها، ضوابط و دستورالعمل‌های تعیین شده، مسئولیت مدیریت، کنترل و هماهنگی طرح و مراحل اجرایی سیاست‌ها را به عهده دارد.

- ۱۰-۱) **طرح:** طرح دفاتر خدمات سلامت.
- ۱۱-۱) **سامانه‌ها:** کلیه سامانه‌های مرتبط با طرح دفاتر خدمات سلامت.
- ۱۲-۱) **مجوز:** مجوزی که به افراد حقیقی واجد صلاحیت حسب دستورالعمل‌های مربوطه به منظور تاسیس و بهره‌برداری دفاتر خدمات سلامت داده می‌شود.
- ۱۳-۱) **دفتر:** دفتر خدمات سلامت که به موجب این دستورالعمل ایجاد و بهره‌برداری می‌گردد و تحت نظارت وزارت و مدیر طرح فعالیت می‌کنند.
- ۱۴-۱) **صاحب امتیاز دفتر:** صاحب امتیاز دفتر خدمات سلامت که مسئولیت مدیریت دفتر را برعهده دارد.
- ۱۵-۱) **مسئول فنی:** شخص حقیقی که مطابق مقررات و ضوابط وزارت با اخذ مجوز فعالیت مسئول فنی، صادره از سوی دانشگاه مربوطه به وظایف قانونی خود در دفتر عمل می‌نماید. نحوه انتخاب، صدور، تمدید و لغو مجوز، شرح وظایف، تعهدات، مسئولیت‌ها و نحوه رسیدگی به تخلفات آن در ضوابط اجرایی مربوط به هر خدمت توسط حوزه تخصصی در معاونت مربوطه اعلام خواهد شد.
- تبصره:** متناسب با هر نوع خدمتی که در دفاتر خدمات سلامت ارائه می‌گردد، مسئول فنی تعیین خواهد شد.
- ۱۶-۱) **بهای خدمات:** هزینه‌ای است که در ازای ارائه خدمات کارشناسی و براساس آخرین مصوبه مراجع ذیصلاح به همراه محاسبه آخرین هزینه بالا سری (ابلاغ شده از سوی مقام وزارت) دریافت می‌گردد و نافی سایر هزینه‌های تعیین شده از سایر مراجع ذی صلاح نخواهد بود.
- ۱۷-۱) **خدمت گیرنده:** هر شخص حقیقی و حقوقی که متقاضی خدمات قابل ارائه از سوی دفتر خدمات سلامت می‌باشد.
- ۱۸-۱) **کارکنان تخصصی:** افرادی که دارای تخصص‌های لازم مندرج در دستورالعمل ضوابط تخصصی هر خدمت می‌باشند و طبق ضوابط به کارگمارده می‌شوند.

## ماده ۲: اهداف

- ۱-۲ تسهیل و تسریع در ارائه خدمات حوزه سلامت
- ۲-۲ مدیریت منابع حوزه سلامت
- ۳-۲ افزایش کیفیت و ارتقاء بهره‌وری در ارائه خدمات
- ۴-۲ ایجاد اشتغال با استفاده از توان بخش خصوصی

## ماده ۳: دامنه شمول

حیطه و گستره موضوعی دستورالعمل مذکور، خدمات و تصدی‌های قابل واگذاری در حوزه‌های بهداشت، درمان، غذا و دارو و آموزش، پژوهش، دانشجویی و فرهنگی و سازمان‌های زیرمجموعه وزارت بهداشت می‌باشد.

## ❖ فصل دوم- ساختار مدیریت و اجرایی

ماده ۴: طرح دفاتر خدمات سلامت از لحاظ مدیریت و ساختار شامل ارکان زیر می باشد:

۴-۱ کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت

۴-۲ کارگروه اجرایی تخصصی

۴-۳ کارگروه دانشگاهی

۴-۴ ناظر

۴-۵ مدیر طرح

۴-۶ دفاتر خدمات سلامت

### ۴-۱ کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت

به منظور سیاست گذاری، برنامه ریزی و نظارت بر طرح دفاتر خدمات سلامت، کارگروهی با محوریت مرکز هماهنگی امور اقتصادی و ترکیب اعضای زیر تشکیل می گردد:

- معاون توسعه مدیریت و منابع (رییس)
- رییس مرکز هماهنگی امور اقتصادی (عضو و دبیر کارگروه)
- رییس مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری (عضو)
- معاون بهداشت (عضو)
- معاون درمان (عضو)
- رئیس سازمان غذا و دارو (عضو)
- معاون آموزشی (عضو)
- معاون تحقیقات و فناوری (عضو)
- مدیر کل امور حقوقی (عضو)
- مدیر طرح (عضو)
- مدیر کل دفتر آمار و فناوری اطلاعات (عضو)

وظایف و اختیارات کارگروه مذکور حسب مورد به شرح زیر می باشد:

- تنظیم و تصویب سیاست ها و خط مشی ها
- تعیین و تایید مصادیق و نحوه واگذاری خدمات حوزه های مشمول
- نظارت بر انجام مراحل واگذاری و اجرای سیاست های تعیین شده
- نظارت بر عملکرد مدیر طرح و ارائه گزارش به وزیر و سایر مراجع ذی ربط
- بررسی، اصلاح و تصویب دستورالعمل های مورد نیاز در چارچوب قوانین و مقررات
- تصویب و اعلام خدمات غیر حاکمیتی قابل واگذاری به دفاتر خدمات سلامت با همکاری حوزه های تخصصی
- اعلام عناوین خدمات قابل واگذاری تایید شده به کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی جهت تصویب
- برنامه ریزی و هماهنگی برگزاری فراخوان و آزمون متقاضیان دفاتر خدمات سلامت توسط مدیر طرح

- تهیه دستور جلسات و صورت جلسات کارگروه و پیگیری اجرای مصوبات آن
- تبصره ۱:** دبیرخانه کارگروه در مرکز هماهنگی امور اقتصادی قرار دارد.
- تبصره ۲:** عناوین خدمات قابل واگذاری هرساله توسط حوزه های تخصصی بازنگری می گردد.
- تبصره ۳:** ابلاغ رییس و اعضاء کارگروه توسط وزیر صادر می گردد.
- تبصره ۴:** جلسات کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت به دعوت دبیر کارگروه و حداقل ۲ بار در سال تشکیل می گردد.
- تبصره ۵:** متناسب با هر خدمت قابل واگذاری به دفاتر خدمات سلامت "کارگروه اجرایی تخصصی" جهت تعیین ضوابط اجرایی و نظارتی ارائه خدمت تشکیل خواهد شد.

#### ۴-۲ کارگروه تخصصی اجرایی

کارگروهی که ذیل کارگروه راهبری دفاتر خدمات سلامت برای تبیین ضوابط فنی، اجرایی و نظارتی ارائه هر خدمت در حوزه های تخصصی مربوطه، با ترکیب اعضای زیر تشکیل می شود:

- معاون وزیر در حوزه مربوطه (رییس)
  - مدیرکل تخصصی حوزه مربوطه (دبیر)
  - نماینده مرکز توسعه و تحول اداری (عضو)
  - نماینده دفتر آمار و فناوری اطلاعات (عضو)
  - مدیر طرح (عضو)
  - نماینده امور حقوقی (عضو)
- شرح وظایف و اختیارات کارگروه اجرایی تخصصی به شرح زیر می باشد:
- نظارت بر عملیات اجرایی دفاتر خدمات سلامت
  - نظارت بر اجرای سیاست ها و برنامه ها کارگروه راهبری متناسب با حوزه تخصصی
  - نظارت فنی بر دفاتر خدمات سلامت
  - برنامه ریزی عملیاتی توسعه فنی دفاتر خدمات سلامت
  - تدوین ضوابط اختصاصی دفاتر خدمات سلامت
  - رسیدگی به شکایات دفاتر خدمات سلامت که به رای کارگروه دانشگاهی معترض می باشند
- تبصره ۱:** هر معاونت یک کارگروه اجرایی تخصصی خواهد داشت.

**تبصره ۲:** دبیرخانه کارگروه اجرایی تخصصی در دفتر یا مرکزی خواهد بود که مدیرکل مربوطه بعنوان دبیر انتخاب شده است.

**تبصره ۳:** در صورتی که صاحب امتیاز دفتر خدمات سلامت به رای کارگروه دانشگاهی معترض باشد، حداکثر ظرف ۲۰ روز می تواند اعتراض خود را به کارگروه اجرایی تخصصی اعلام نماید.

**تبصره ۴:** کارگروه اجرایی تخصصی موظف است پس از تکمیل پرونده در اولین جلسه کارگروه به اعتراض صاحب امتیاز دفتر خدمات سلامت رسیدگی و تصمیم گیری نماید.

**تبصره ۵:** رای صادره توسط کارگروه اجرایی تخصصی برای دانشگاه علوم پزشکی و مدیر طرح لازم الاجرا است.

#### ۳-۴ کارگروه دانشگاهی

به منظور بهبود کیفی مدیریت اجرایی طرح و نظارت بر عملکرد دفاتر، کارگروه دانشگاهی با ترکیب اعضای زیر تشکیل می‌شود:

- رییس دانشگاه علوم پزشکی (رییس)
  - معاون توسعه مدیریت و منابع دانشگاه/ دانشکده ( دبیر)
  - مدیر توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - معاون بهداشت دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - معاون غذا و دارو دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - معاون درمان دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - معاون آموزشی دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - نماینده مدیر طرح (عضو)
  - نماینده مدیریت/ اداره تخصصی مرتبط دانشگاه/ دانشکده (عضو)
  - مدیر دفتر حقوقی دانشگاه/ دانشکده (عضو)
- تبصره ۱-** دعوت از مدعوین درون بخشی و برون بخشی متناسب با موضوع و بنا به ضرورت توسط دبیر کارگروه انجام خواهد شد.
- تبصره ۲-** اعضاء کارگروه دانشگاهی با حکم رییس دانشگاه/دانشکده، تعیین می‌شوند.
- تبصره ۳-** جلسات کارگروه دانشگاهی به دعوت دبیر کارگروه و مصوبات با رای مثبت اکثر اعضا به تصویب می‌رسد.
- تبصره ۴-** نماینده مدیر طرح توسط مدیر طرح و با معرفی نامه کتبی به دانشگاه ذی‌ربط اعلام می‌گردد.
- وظایف و اختیارات کارگروه دانشگاهی به شرح زیر می‌باشد:
- نظارت بر اجرای صحیح دستورالعمل‌ها، ابلاغیه‌ها توسط دفاتری که تحت پوشش دانشگاه/دانشکده قرار دارند.
  - صدور الکترونیکی مجوز فعالیت با امضا رییس دانشگاه / دانشکده از طریق سامانه
  - بررسی ارزشیابی انجام شده توسط مدیر طرح
  - رسیدگی به شکایات و گزارش‌های واصله مربوط به تخلف دفاتر بر اساس دستورالعمل مذکور
  - دعوت و استماع اظهارات صاحب امتیاز دفتر در جلسه رسیدگی بنا بر ضرورت
  - جانمایی دفاتر خدمات سلامت توسط معاونت تخصصی دانشگاه/دانشکده مربوطه و با همکاری مدیر طرح و معاونت توسعه دانشگاه/ دانشکده

#### ۴-۴ ناظر

به منظور نظارت صحیح بر عملکرد دفاتر، ناظران طرح بر اساس "دستورالعمل بازرسی دفاتر خدمات سلامت" که پس از ابلاغ این دستورالعمل تدوین خواهد شد، عمل خواهند نمود.

#### ۴-۵ مدیر طرح

- مدیر طرح به منظور مدیریت، اجرا، هماهنگی، هدایت و نظارت بر دفاتر خدمات سلامت، علاوه بر وظایف ذکر شده در قرارداد میان وزارتخانه و مدیر طرح نسبت به انجام امور زیر نیز اقدام می‌نماید:
- اجرای دستورالعمل‌ها، ابلاغیه‌ها و ضوابط وزارت و ابلاغ آنها به دفاتر
  - نظارت بر اجرای صحیح دستورالعمل‌ها، ابلاغیه‌ها و ضوابط ابلاغی از سوی وزارت توسط دفاتر
  - نظارت مستمر بر عملکرد دفاتر و ارایه ارزشیابی دفاتر بر اساس دستورالعمل بازرسی دفاتر خدمات سلامت
  - تدوین و اجرای ضوابط لازم جهت تسهیل و ارتقاء سطح عملکرد دفاتر خدمات سلامت و خدمات قابل واگذاری
  - تهیه و ارائه گزارش مدیریتی لازم در خصوص فرآیندهای اجرای طرح در کارگروه دانشگاهی
  - برگزاری فراخوان کشوری و دانشگاهی و اجرای آن به صورت الکترونیکی مطابق ضوابط ابلاغی وزارت
  - برگزاری دوره‌های ارتقاء آموزشی ویژه دارندگان مجوز فعالیت، مسئولین فنی و کارکنان تخصصی دفاتر مطابق دستورالعمل‌ها، ابلاغیه‌ها و ضوابط وزارت با همکاری معاونت تخصصی مربوطه
  - مدیریت اجرایی دفاتر و تنظیم ضوابط و شرایط مالی و اجرایی با آنان مطابق قرارداد مدیر طرح و دستورالعمل‌ها، ابلاغیه‌ها و ضوابط وزارت
  - صدور مجوز دسترسی به سامانه مدیریت دفاتر خدمات سلامت برای دارندگان مجوز فعالیت معتبر از دانشگاه مربوطه

### ❖ فصل سوم- نحوه راه‌اندازی دفاتر خدمات سلامت

#### ماده ۵- شرایط تاسیس و بهره‌برداری

##### ۱-۵ شرایط متقاضیان اخذ مجوز

- داشتن تابعیت جمهوری اسلامی ایران.
- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور مصرح در قانون اساسی.
- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت دائم از انجام آن برای افراد ذکور.
- عدم اشتغال در دستگاههای موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و قانون منع مداخله کارکنان دولت
- داشتن حداقل مدرک کارشناسی (کلیه رشته‌ها و گرایش‌ها)، لازم بذکر است دانش‌آموختگان حوزه سلامت در اولویت می‌باشند.
- گواهی قبولی در دوره‌های آموزشی مرتبط با خدمت از سوی مراکزی که دارای مجوز وزارت باشند.
- داشتن توانایی و استطاعت مالی متناسب با شرایط جغرافیایی کشور و به تشخیص مدیر طرح و دانشگاه ذی‌ربط

۲-۵ متقاضی موظف است تمام مدارک درخواستی اعلام شده در زمان فراخوان را به صورت الکترونیکی در سامانه معرفی شده بارگذاری نماید.

۳-۵ متقاضی موظف است تعهدنامه محضری مبنی بر عدم مداخله در بازرسی، امور حاکمیتی و حفظ و حراست اطلاعات را به دانشگاه تحویل دهد.

۴-۵ متقاضی موظف است کلیه سوابق آموزشی، بیمه و کار مرتبط با حوزه سلامت را در سامانه معرفی شده در فراخوان بارگذاری نماید.

۵-۵ بررسی مدارک متقاضیان و تطبیق آن با مفاد دستورالعمل و ضوابط مرتبط با هر یک از خدمات توسط مدیر طرح و تایید الکترونیک از طریق سامانه توسط رییس دانشگاه صورت می گیرد.

۵-۶ نحوه انتخاب متقاضیان برای صدور مجوز فعالیت بر اساس شرایط مندرج در فراخوان خواهد بود.

۵-۷ صدور الکترونیکی مجوز فعالیت با امضا رییس دانشگاه / دانشکده از طریق سامانه خواهد بود.

۵-۸ برای هر متقاضی فقط یک مجوز فعالیت توسط دانشگاه/دانشکده صادر خواهد شد.

۵-۹ مجوز اولین سال تاسیس دفتر، دارای اعتبار یک ساله و پس از آن در صورت تمدید دارای اعتبار دوساله خواهد بود.

۵-۱۰ مجوز فعالیت قائم به شخص بوده و قابل واگذاری و انتقال به غیر نمی باشد. در صورت فوت صاحب امتیاز، مجوز لغو می گردد

**تبصره:** صاحب امتیاز دفتر در صورت تمایل به تمدید مجوز، باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای خود را به دانشگاه مربوطه اعلام نماید تا در صورت احراز شرایط، تعلیق نبودن فعالیت دفتر، نداشتن تخلف رفع نشده و فعال بودن دفتر، دانشگاه برای تمدید مجوز اقدام کند. در صورت عدم تقاضای کتبی در مهلت مقرر، مجوز صادره که تاریخ اعتبار آن گذشته، باطل می گردد و صاحب امتیاز دفتر حق هیچگونه اعتراضی را نخواهد داشت.

#### ماده ۶: شرایط و ضوابط راه اندازی دفتر

۶-۱ شرایط فیزیکی:

- ضوابط راه اندازی دفتر با توجه به مدل توسعه و شرایط استان مربوطه، توسط مدیر طرح و شرایط زیر تعیین می شود:
- حداقل فضای مورد نیاز دفتر ۵۰ مترمربع است. در صورتی که حجم خدمات وسعت پیدا کرد، صاحب امتیاز دفتر مکلف به افزایش فضای دفتر می باشد.
- اختصاص فضای کافی برای استقرار تجهیزات مورد نیاز و متصدیان دفتر.
- اختصاص فضای مناسب برای زمان انتظار مشتریان
- محل استقرار دفتر باید در طبقه همکف و یا اول باشد در غیر اینصورت ساختمان محل استقرار دفتر باید مجهز به آسانسور باشد.
- کاربری ساختمان محل دفتر اداری- تجاری باشد؛ در غیر اینصورت تبعات آن درخصوص کاربری ساختمان بر عهده صاحب امتیاز دفتر است.
- محل استقرار دفتر باید در مالکیت یا اجاره صاحب امتیاز دفتر باشد و یا حق استفاده از آن ملک به مدت حداقل یک سال برای ایجاد دفتر از سوی مالک داده شده باشد.
- استفاده از سربرگ با توجه به مجوز صادره

۶-۲ تجهیزات:

- تجهیزات رایانه ای و اداری متناسب با میزان خدمات قابل ارائه
- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم و نوع خدمات قابل ارائه
- تهیه لباس فرم یا کاور یکسان برای کارکنان دفتر مطابق اعلام وزارت
- نصب تابلو مجوز فعالیت صادره منطبق با ابعاد و تعداد براساس ضوابط و اصول ابلاغی

- تجهیزات خاص برای هریک از خدمات بر اساس دستورالعمل و ضوابطی خواهد بود که توسط معاونت تخصصی ابلاغ می‌گردد.

**تبصره ۱:** صاحب امتیاز دفتر موظف است حداکثر طی ۲ ماه پس از تاریخ صدور مجوز نسبت به راه‌اندازی دفتر (اعم از تجهیز دفتر، معرفی مسئول فنی و سایر الزامات مرتبط) مطابق ضوابط اقدام نماید، در غیر این صورت فرد دیگری که حائز شرایط می‌باشد جایگزین خواهد شد.

**تبصره ۲:** کنترل مدارک مربوط به محل استقرار دفتر، مسئول فنی، کارکنان تخصصی، نیروی انسانی شاغل در دفتر و تجهیزات توسط مدیر طرح انجام خواهد شد.

**تبصره ۳:** مدت زمان دائر بودن دفتر مطابق قانون کار خواهد بود. در موارد فوق العاده به تشخیص مدیر طرح و حسب درخواست مدیر طرح یا وزارت، صاحب امتیاز دفتر موظف است در خارج از ساعات مذکور نیز در محل اجرای قرارداد یا محل‌های درخواستی مدیر طرح به ارائه خدمات اقدام نماید.

**تبصره ۴:** استفاده از مجوز فعالیت محدود به منطقه جغرافیایی تحت پوشش و مطابق دسترسی سامانه خواهد بود که توسط دانشگاه مربوطه و مدیر طرح تعیین می‌شود.

#### ماده ۷: ضوابط پرسنلی

##### ۷-۱ کادر فنی

- صاحب امتیاز دفتر می‌بایست مسئول فنی برای هر حوزه تخصصی را معرفی نماید.

**تبصره ۱:** صدور و تایید پروانه مسئول فنی برای هر خدمت مطابق ضوابط تخصصی مربوطه توسط حوزه تخصصی دانشگاه/ دانشکده صادر خواهد شد.

**تبصره ۲:** ضوابط تخصصی فنی برای هر خدمت توسط حوزه تخصصی معاونت مربوطه در وزارت تعیین می‌گردد.

**تبصره ۳:** برای صاحب امتیاز دفتر که وظیفه مسئول فنی را نیز بر عهده دارد، پروانه مسئول فنی مجزا صادر می‌شود.

**تبصره ۴:** برای هر مسئول فنی فقط یک پروانه مسئول فنی صادر خواهد شد.

**تبصره ۵:** وظایف مسئول فنی مربوط به هر خدمت در ضوابط اجرایی آن تدوین می‌گردد.

**تبصره ۶:** خدماتی که نیاز به مسئول فنی ندارند از این ماده مستثنی هستند

- صاحب امتیاز دفتر می‌بایست کارکنان تخصصی مرتبط با هر خدمت را معرفی نماید.

**تبصره ۷:** کارکنان تخصصی بایستی گواهی قبولی در آزمون‌های مرتبط با هر خدمت را که در دستورالعمل ضوابط اجرایی آن تعریف شده است، دارا باشند.

**تبصره ۸:** وظایف کارکنان تخصصی مربوط به هر خدمت در ضوابط اجرایی آن تدوین می‌گردد.

**تبصره ۹:** استاندارد تعداد کارکنان تخصصی هر خدمت در دستورالعمل ضوابط اجرایی مشخص می‌شود.

## ۲-۷ کادر اداری و پشتیبانی

- صاحب امتیاز دفتر در صورت نیاز می تواند متناسب با حوزه فعالیت خود و نیز سطح خدمات قابل ارائه کادر اداری و پشتیبانی داشته باشد.

## ماده ۸: وظایف صاحب امتیاز دفتر

- ۱-۸ فعالیت در حوزه جغرافیایی تعیین شده.
- ۲-۸ در صورت فوت، حجر، استعفاء، برکناری و یا بیماری مسئول فنی، که منجر به عدم حضور وی در ساعت کاری مورد نیاز بر اساس ضوابط اجرایی خدمت شود، صاحب امتیاز دفتر موظف است جهت جلوگیری از توقف فعالیت، حداکثر ظرف مدت یک هفته جانشین واجد شرایطی مطابق مفاد دستورالعمل و ضوابط اجرایی جهت تصدی مسئول فنی معرفی نماید. چنانچه بیماری سبب عدم حضور مسئول فنی در یک مدت معین گردد، صاحب امتیاز دفتر میتواند یکی از کارکنان تخصصی را به انتخاب خود به عنوان مسئول فنی موقت تا انتخاب مسئول فنی جدید یا شروع به کار مسئول فنی قدیمی به دانشگاه/دانشکده معرفی نماید. در غیر این صورت دسترسی الکترونیکی به سامانه تا تعیین مسئول فنی جدید از سوی مدیر طرح قطع خواهد شد.
- ۳-۸ نصب مجوز فعالیت خود و مسئول فنی در محل مناسب و در معرض دید
- ۴-۸ نصب فهرست اسامی کلیه کارکنان با ذکر مسئولیت در دفتر همراه با عکس آنها و ساعات کار و رشته تخصصی آنان در دفتر کار
- ۵-۸ دسترسی الکترونیک مسئول فنی و کارکنان تخصصی و سایر افراد اعم از افراد متخصص و غیر متخصص جهت انجام خدمت
- ۶-۸ صاحب امتیاز دفتر ملزم به رعایت و اجرای دقیق و صحیح کلیه قوانین، مقررات، آیین نامه و همچنین دستورالعمل ها و ضوابط ابلاغی از سوی وزارت می باشد
- ۷-۸ صاحب امتیاز دفتر حق تغییر مسئول فنی بدون اطلاع مدیر طرح و تاییدیه وزارت را نخواهد داشت
- ۸-۸ پرداخت هرگونه حقوق دولتی اعم از مالیات مشاغل و مالیات مستقیم و غیرمستقیم و حق بیمه صاحب امتیاز دفتر، کارکنان دفتر و نیز سایر حقوقی که در حال حاضر برقرار بوده و یا در آینده برقرار میشود و یا در میزان آن تغییر حاصل میشود، به عهده صاحب امتیاز دفتر خواهد بود.
- ۹-۸ صاحب امتیاز دفتر مکلف است تمامی مقررات قانون کار جمهوری اسلامی ایران و سایر قوانین مرتبط را رعایت نماید.
- ۱۰-۸ صاحب امتیاز دفتر درخصوص مسئولیت مدنی و اداری ناشی از کلیه اقدامات مربوطه و همچنین روابط استخدامی با کارکنان دفتر، حقوق و مزایا و بیمه طبق قوانین کار و تأمین اجتماعی، مسئولیت تام و کامل داشته و مدیر طرح، وزارت و ارگان های مرتبط هیچگونه مسئولیتی در این موارد و همچنین بیمه دفتر و موارد مشابه نداشته و نخواهند داشت.
- ۱۱-۸ صاحب امتیاز دفتر مکلف است از هر نوع فعالیت دیگر غیر مرتبط و غیر مجاز از جمله فعالیتهای تجاری، مالی، بازرگانی و خدماتی در دفاتر خودداری نماید.

- ۸-۱۲) در صورت ارائه گزارش مشتمل بر مطالب خلاف واقع یا کتمان واقعیت و همچنین تخلفی از ممنوعیت‌ها و تعهدات مندرج در ضوابط و آیین نامه‌ها و دستورالعمل توسط کارکنان دفتر، علاوه بر رسیدگی به تخلفات وی مطابق ضوابط مندرج در این دستورالعمل، صاحب امتیاز دفتر مسئول پرداخت خسارات قانونی مطابق با تصمیم مراجع ذی صلاح خواهد بود.
- ۸-۱۳) صاحب امتیاز دفتر مکلف است خسارات و ضرر و زیان ناشی از انجام خدمت را که به شخص ثالث وارد شده طبق رای مراجع قضایی جبران نماید.
- ۸-۱۴) صاحب امتیاز دفتر مکلف به تامین ایمنی و سلامت پرسنل دفتر در مدت اعتبار مجوز فعالیت دفتر بوده و مدیر طرح هیچگونه مسئولیتی در این خصوص ندارد.
- ۸-۱۵) صاحب امتیاز دفتر، مسئول فنی، کارکنان تخصصی و سایر کارکنان دفاتر هیچ گونه ارتباط استخدامی با مدیر طرح و وزارت / دانشگاه / دانشکده ندارند.
- ۸-۱۶) حقوق اشخاص حقیقی و حقوقی اعم از خدمت گیرنده و مراجع ذیصلاح مرتبط با خدمات، در زمینه اطلاعات و حریم شخصی و قانونی باید از سوی دفاتر، محترم و محرمانه تلقی و آن را رعایت نمایند.
- ۸-۱۷) آدرس و شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی کارگروه دانشگاهی برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادات در معرض رویت مراجعان و مشتریان قرار گیرد.

#### ❖ فصل چهارم - تامین و مدیریت مالی

- ماده ۹: صاحب امتیاز دفتر حق اخذ وجه نقد و غیر نقد تحت هر عنوان را از خدمت گیرنده نخواهد داشت و کلیه عملیاتهای مالی در این دفاتر از طریق نظام بانکی الکترونیک و سامانه طراحی شده توسط مدیر طرح که به تایید وزارت رسیده، اجرا خواهد شد.
- ماده ۱۰: بهای خدمات ابلاغ شده از سوی وزارت پس از اخذ از خدمت گیرنده باید به حساب اعلام شده از سوی مدیر طرح به یکی از طرق زیر واریز شود:
- الف) پرداخت از طریق خودپرداز
- ب) پرداخت از طریق دستگاه POS
- ج) پرداخت اینترنتی

#### ❖ فصل پنجم - رسیدگی به شکایات و تخلفات صاحب امتیاز دفتر

- ماده ۱۱: تخلفات صاحب امتیاز دفتر
- ۱۱-۱) مداخله در امور غیر مرتبط با این دستورالعمل و ضوابط اجرایی مربوطه
- ۱۱-۲) عدم اجرای دستورالعمل و ضوابط ابلاغی مربوطه از سوی وزارت/ دانشگاه/ دانشکده و مدیر طرح
- ۱۱-۳) انجام بازرسی و مداخله در امور حاکمیتی
- ۱۱-۴) عدم همکاری با دستگاه ناظر

- ۵-۱۱ عدم حمایت از برنامه ریزی آموزشی جهت آموزش های تکمیلی کارشناسان مربوطه
- ۶-۱۱ عدم پشتیبانی از نظر اداری، تجهیزاتی و تامین خودرو
- ۷-۱۱ ارایه گزارش، اطلاعات، آمار و مکاتبه و امثال آن به افراد حقیقی یا حقوقی بجز موارد تعیین شده در سامانه
- ۸-۱۱ انجام وظایف مسئول فنی بدون دارا بودن مجوز فعالیت مسئول فنی
- ۹-۱۱ ارائه خدمات خارج از محدوده خدمات واگذار شده به خدمت گیرندگان و دریافت وجه در این خصوص از جمله تاسیس آزمایشگاه غیرمجاز داخلی به منظور انجام آزمایشات بر روی نمونه های برداشت شده از خدمت گیرنده
- ۱۰-۱۱ عدم اعلام هر گونه تغییرات یا جابه جایی در ساختار دفتر نظیر جابه جایی مکان، تعلیق یا تعطیلی موقت یا دائم دفتر و یا تعطیل خدمت در خلال ساعات موظف کاری بدون اطلاع قبلی مکتوب
- ۱۱-۱۱ اشتغال همزمان در دستگاه های دولتی و موسسات عمومی غیر دولتی دیگر
- ۱۲-۱۱ افشای اسرار و اسناد محرمانه خدمت گیرنده
- ۱۳-۱۱ ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در ارتباط با وظایف محوله
- ۱۴-۱۱ اخذ وجوه مازاد بر هزینه خدمات ابلاغی از سوی وزارت
- ۱۵-۱۱ عدم اقدام به تمدید مجوز فعالیت در مهلت مقرر
- ۱۶-۱۱ به کارگیری کارکنان فاقد گواهینامه آموزشی معتبر مرتبط با فعالیت های دفتر

#### ماده ۱۲: رسیدگی به تخلفات صاحب امتیاز دفتر

- ۱۲-۱ چنانچه صاحب امتیاز دفتر مرتکب تخلف در مواد مندرج در فصل ۵ به جز هر یک از موارد ۱۱-۱۱، ۱۱-۱۱، ۱۳-۱۱ و ۱۴-۱۱ شود موضوع در کار گروه دانشگاهی مطرح و در صورت تایید، اخطار کتبی برای نامبرده صادر می گردد.
- ۱۲-۲ چنانچه صاحب امتیاز دفتر برای بار دوم مرتکب تخلف در مواد مندرج در فصل ۵ به جز هر یک از موارد ۱۱-۱۱، ۱۱-۱۱، ۱۳-۱۱ و ۱۴-۱۱ شود موضوع در کار گروه دانشگاهی مطرح و در صورت تایید، اخطار کتبی دوم برای نامبرده صادر می گردد و برای مدت ۳ ماه کلیه دسترسی های الکترونیکی نامبرده قطع میگردد و مدیر طرح موظف است تعهدات دفتر مذکور را از طریق دفتر مجاور که در کار گروه دانشگاهی تعیین می شود پوشش دهد. جبران کلیه خسارات و هزینه های وارده ناشی از تخلف بر عهده دفتر متخلف خواهد بود.
- ۱۲-۳ چنانچه بعد از قطع دسترسی ۳ ماهه، صاحب امتیاز دفتر مرتکب تخلف در مواد مندرج در فصل ۵ به جز هر یک از موارد ۱۱-۱۱، ۱۱-۱۱، ۱۳-۱۱ و ۱۴-۱۱ شود موضوع در کار گروه دانشگاهی مطرح و در صورت تایید، مجوز نامبرده لغو خواهد شد و مدیر طرح موظف است تعهدات دفتر مذکور را از طریق دفتر مجاور پوشش دهد و انتخاب این دفتر در کار گروه دانشگاهی انجام خواهد شد.
- ۱۲-۴ چنانچه صاحب امتیاز دفتر مرتکب تخلف در هر یک از موارد ۱۱-۱۱، ۱۱-۱۱، ۱۳-۱۱ و ۱۴-۱۱ مندرج در فصل ۵ شود موضوع پس از بررسی در کار گروه دانشگاهی مطرح و پس از تایید، مجوز نامبرده لغو خواهد شد و دفتر جدید مطابق ضوابط و مقررات جایگزین خواهد شد همچنین مدیر طرح موظف است کلیه تعهدات دفتر مذکور را از طریق دفتر جدید پوشش دهد.

۱۲-۵) چنانچه صاحب امتیاز دفتر در زمان قطع دسترسی مبادرت به ارائه خدمت نماید موضوع در کارگروه دانشگاهی مطرح و پس از تایید، مجوز لغو می گردد و دفتر جدید مطابق ضوابط و مقررات جایگزین خواهد شد و مدیر طرح موظف است کلیه تعهدات دفتر مذکور را از طریق دفتر جدید پوشش دهد.

۱۲-۶) چنانچه صاحب امتیاز دفتر پس از لغو مجوز اقدام به ارائه خدمت نماید دانشگاه/ دانشکده موظف است نسبت به ارجاع پرونده دفتر مذکور به مراجع قضایی اقدام و پیگیری های لازم را انجام دهد.

۱۲-۷) چنانچه احراز شود که متقاضی فاقد صلاحیت های مندرج در این دستورالعمل و ضوابط اجرایی بوده است، مجوز فعالیت صادره برای وی بلافاصله پس از تایید کارگروه دانشگاهی ملغی و ضمن اقدام قانونی مرتبط، کلیه دسترسی ها الکترونیکی سامانه توسط مدیر طرح قطع می شود. حق امتیاز راه اندازی دفتر خدمات سلامت برای متقاضی موضوع این بند در سراسر کشور لغو خواهد شد.

۱۲-۸) چنانچه صاحب امتیاز دفتر نسبت به رای کارگروه دانشگاهی معترض باشد، موضوع در کارگروه اجرایی تخصصی مطرح و تصمیم لازم اتخاذ خواهد گردید. این تصمیم قطعی و غیر قابل اعتراض است.

۱۲-۹) در کلیه موارد فوق که منجر به لغو مجوز فعالیت گردد مرجع لغو موظف به ابلاغ کتبی مراتب به صاحب امتیاز دفتر می باشد.

۱۲-۱۰) چنانچه صاحب امتیاز دفتر مرتکب تخلف موارد ۱۱-۳، ۱۱-۱۱، ۱۱-۱۳ و ۱۱-۱۴ مندرج در فصل ۵ این دستورالعمل گردد مدیر طرح می تواند نسبت به قطع موقت دسترسی دفتر مربوطه اقدام و مراتب را به کمیته دانشگاهی ارجاع دهد و دانشگاه مربوطه موظف است ظرف مدت یک هفته نسبت به تشکیل جلسه کارگروه اقدام و نسبت به موضوع رسیدگی نماید.

۱۲-۱۱) در خصوص تخلفات پیش بینی نشده و یا موارد تخلفی که مدیر طرح در نظارت ها با آن برخورد می کند، می تواند حداکثر یک هفته بطور موقت دسترسی الکترونیک دفتر خدمات را قطع نماید و دانشگاه موظف است تا در مدت زمان مذکور کارگروه دانشگاهی را تشکیل دهد و در این خصوص تصمیم گیری نماید. در صورت عدم تایید نظر مدیر طرح مسئولیت حقوقی متوجه او نخواهد بود.

این دستورالعمل در ۵ فصل، ۱۲ ماده و ۲۶ تبصره جهت اجرا، توسط وزیر ابلاغ می شود. رعایت مفاد این دستورالعمل برای دفاتر خدمات سلامت و مدیر طرح الزامی است و ضوابط اجرایی انجام خدمات حسب مورد توسط معاونت های تخصصی مربوطه تدوین و ابلاغ می گردد و در صورت نیاز به تمدید پس از طی شدن زمان اعتبار، صاحب امتیاز کلیه دفاتر موظف خواهند بود که در مهلت سه ماه شرایط راه اندازی دفتر را با دستورالعمل مذکور تطبیق دهند.

