

برای ایجاد و بهره برداری از دفتر پیشخوان دولت، موارد زیر را باید در نظر داشته باشید

- ۱- ظرفیت توسعه دفاتر در هر استان توسط کارگروهی به ریاست معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی استانداری و عضویت نمایندگان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و تشکل صنفی دفاتر پیشخوان تعیین می گردد. ایجاد دفتر خارج از ضوابط مصوب کارگروه مذکور، امکان پذیر نیست.
 - ۲- توسعه ظرفیت دفاتر براساس آمایش سرزمینی و با مقیاسهایی که از مطالعات کارشناسی در سطح کشور توسط برنامه ریزان ملی صورت گرفته است انجام می گیرد. کارگروههای استانی نیز در چهارچوب سهمیه تعیین شده از سوی کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان دولت (به ریاست معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و دبیری رئیس ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت کشور) مبادرت به توزیع ظرفیت ایجاد دفاتر در سطح استان می نمایند.
 - ۳- پذیرش تقاضای ایجاد دفتر پیشخوان خدمات دولت، به موجب آیین نامه مصوب هیات وزیران پس از اعلام فراخوان عمومی صورت می پذیرد. واگذاری پروانه ایجاد دفتر خارج از فراخوان برخلاف مقررات و خارج از اختیارات کارگروههای استانی و استانداریهاست. بنا براین در صورتی که تمایل به ایجاد دفتر دارید، تقاضای خود را پس از اعلام فراخوان عمومی در آن استان به دبیرخانه کارگروه پیشخوان دولت تقدیم کنید.
 - ۴- شرایط فردی و مکانی متقاضی ایجاد دفتر پیشخوان دولت به شرح زیر است. از ارائه تقاضا خارج از موازین مقرر در آیین نامه خودداری فرمایید چرا که کارگروه استانی و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در صورتی که تقاضای واصله را مطابق با مقررات تشخیص ندهند، مجاز به حذف آن خواهند بود.
- شرایط متقاضیان و اسناد و مدارک مورد نیاز برای دریافت پروانه
- (پیوست شماره دو - آیین نامه دفاتر پیشخوان خدمات دولت)
- الف - متقاضیان دریافت امتیاز پروانه دفاتر باید دارای مشخصات و شرایط ذیل باشند:
- ۱_ اشخاص حقیقی
 - ۱-۱- دارای تابعیت ایرانی
 - ۲-۱- تدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان رسمی کشور
 - ۳-۱- داشتن اهلیت قانونی و نداشتن پیشینه کیفری و عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر (ارائه تایید صلاحیتهای فردی توسط مراجع ذیصلاح) و نداشتن سابقه عضویت در گروهکهای غیر قانونی
 - ۴-۱- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت از انجام آن برای افراد ذکور
 - ۵-۱- عدم اشتغال در تشکیلات دولتی با رعایت قوانین و مقررات جاری
 - ۶-۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و یا حداقل ۱۰ سال سابقه کارشناسی کاربردی (بر اساس حکم کارگزینی) در دستگاههای دولتی.

۲- اشخاص حقوقی

۲-۱- شخص حقوقی باید غیر دولتی و محل ثبت آن در ایران باشد.

۲-۲- صاحبان امضاء آن تمامی شرایط مذکور در بندهای ۱ الی ۵ و مدیرعامل و یا یکی از صاحبان امضای آن علاوه بر بندهای مذکور، شرط بند ۶ بخش الف را نیز داشته باشند.

ب- صدور بیش از یک پروانه برای هر متقاضی در سطح کشور صرفاً با موافقت وزارت امکان پذیر می باشد.

ج - متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغو شده باشد، می توانند پس از گذشت ۵ سال از تاریخ لغو پروانه، نسبت به ارائه درخواست پروانه اقدام کنند

د - شرایط ایثارگری

اولویت های ایثارگری در زمان صدور پروانه به ترتیب عبارتند از:

اولویت ۱: خانواده شهداء و جانبازان ۷۰٪ و بالاتر

اولویت ۲: جانبازان ۲۵٪ تا ۷۰٪ و سایر ایثارگران

شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات

(پیوست شماره یک - آیین نامه دفاتر پیشخوان دولت)

۱- دفتر، باید در مناطق شهری حداقل فضایی برابر با ۵۰ متر مربع و در مناطق روستائی ۲۰ متر مربع برای ارائه خدمات را داشته باشد و ترجیحاً در طبقه همکف یا اول بوده و دارای کاربری مجاز باشد

۲- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر، موارد ذیل باید رعایت شود:

- تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه‌ای که توسط کمیته راهبری دفاتر پیشخوان ارائه می‌شود.

- فضای کافی به متقاضیان اختصاص یابد.

- امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان فراهم شود.

- تأمین تأسیسات بهداشتی (آبدارخانه و سرویس بهداشتی) برای کارکنان دفتر (این تکلیف در مجتمع‌های تجاری و اداری که دارای سرویس بهداشتی متمرکز هستند مصداق ندارد).

- در بالای بانه‌ها محل‌هائی برای نصب علائم دیداری و نوشتاری جهت اطلاع مشتریان پیش‌بینی شود.

- تابلوی تعرفه خدمات برای رؤیت متقاضی به نحوی نصب شود که در زمان توقف در جلوی بانه هم به راحتی قابل خواندن باشد.

۳- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:

۳-۱- میز

۳-۲- صندلی و نیمکت مراجعین

۳-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده (دزدگیر)

۳-۴- داشتن تجهیزات رایانه ای متناسب با خدمات قابل ارائه

۳-۵- یک دستگاه نمابر

۳-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۳-۷- وسایل حرارتی / برودتی مناسب

۳-۸- دستگاه POS