

## اهم موارد تخلف مشاهده شده در بازرسی های انجام شده از دفاتر به شرح زیر میباشد:

عدم اطلاع رسانی نحوه ارتباط مشتریان با سامانه ۱۹۵ شکایات مردمی سازمان مقررات و ارتباطات رادیویی

عدم ایجاد امکان نظرسنجی کیفیت ارائه خدمات/سرویس ها از مشتریان

عدم اطلاع رسانی تعرفه سرویس های پستی ارائه شده در دفتر، مدت زمان سیر مرسولات

عدم نصب نرخ کارتن و لفاف و پاکت در تابلو اعلانات و در معرض دید مشتری

عدم نصب فهرست ممنوعات پستی و ممنوعات پروازی و نحوه صحیح آدرس نویسی در تابلو اعلانات در معرض

دید مشتریان

عدم رعایت اصول لفاف بندی استاندارد در زمان قبول مرسولات

عدم ارائه حق انتخاب سرویس های پستی ارائه شده، به مشتری

عدم نصب تعرفه خدمات و مدارک مورد نیاز هر خدمت در تابلو اعلانات و در اختیار مشتری

عدم نصب ساعت کاری طبق آئین نامه در معرض دید مشتری(درب ورودی)

عدم واریز وجوه دریافتی از خدمات گیرندگان، به حساب های تعیین شده از سوی دستگاه خدمات دهنده و طرفین

قرارداد

اخذ وجوه مازاد بر تعرفه های ابلاغی از سوی سازمان

عدم حضور دارنده پروانه در دفتر و غیبت بیش از یک روز دارنده پروانه

عدم وجود امکانات لازم برای ارائه خدمات به جانبازان، معلولان و سالمندان در دفتر

عدم اعتبار پروانه موجود در دفتر

عدم مطابقت نشانی فعلی با نشانی مندرج در پروانه

تعطیلی دفتر بدون مجوز کار گروه

عدم داشتن گواهینامه آموزشی معتبر متصدیان دفتر مرتبط با فعالیت‌های دفاتر

عدم آشنایی و تسلط مسئولین و کارکنان دفتر به تمامی مفاد دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های ابلاغی  
جهت ارائه خدمات

عدم استفاده از دستگاه کارت خوان بانکی برای اخذ تعرفه ارائه خدمات

عدم تطابق مساحت دفتر با آیین‌نامه و عدم اخذ تاییدیه کارگروه برای کاهش یا افزایش مساحت

جابجایی مکان دفتر بدون اخذ مجوز از کارگروه استان

احراز هویت مشتریان بدون حضور ایشان در دفتر

واگذاری یا انتقال امتیاز تحت هر عنوان، بدون مجوز کارگروه

عدم حفظ و حراست از مدارک و افشای اطلاعات آنها بدون مجوز دستگاه واگذار کننده خدمت

جعل یا مخدوش کردن پروانه و مدارک تامین کنندگان خدمات

ارائه خدمت در مکانی بجز محل تعیین شده در پروانه بدون مجوز کارگروه

عدم اقدام به تجدید پروانه در مهلت مقرر (ارسال درخواست از طریق سامانه، سه ماه قبل از پایان اعتبار پروانه)

عدم همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی از سازمان

عدم همکاری با بازرسان و ناظران دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر دستگاه‌های نظارتی

اختصاص حداقل ۴۰ درصد فضای دفتر به خدمات گیرنده

عدم نصب تابلوی سر درب مطابق با دستورالعمل و طرح ابلاغی

عدم رعایت مقررات طرح تکریم ارباب رجوع

عدم تجهیز دفتر به امکانات فنی و اداری نظیر کپسول اطفاء حریق، سیستم‌های حرارتی و برودتی، صندلی مراجعین،

دوربین مدار بسته، تجهیزات رایانه ای مناسب خدمت، نمابر و خطوط ارتباطی

عدم رعایت مفاد دستورالعملهای اجرایی دستگاه خدمات دهنده

تخلف از ایفای دستورالعمل تجدید، انتقال امتیاز، تعلیق، لغو پروانه، تغییر مکان و نشانی دفتر

عدم نگهداری دستورالعملها و تعرفه های ابلاغی سازمان، دستگاههای خدمت دهنده و سایر مراجع ذیصلاح

عدم رعایت مفاد اصول حاکم و پیوستهای آن (مصوبه شماره ۳ جلسه ۲۸۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۹ و اصلاحات بعد از

آن)