



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
معاونت توسعه کارآفرینی و اشتغال

## "دستورالعمل ایجاد و نظارت بر فعالیت مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی"

دفتر توسعه نهادهای اشتغال و هدایت نیروی کار

تیرماه ۱۴۰۲

## دستورالعمل ایجاد و نظارت بر فعالیت مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی

(ویرایش پنجم - ۱۴۰۲)

### مقدمه

مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی مشتمل بر چهار نوع مجوز تحت عنوانین: مشاوره کارآفرینی، شتاب‌دهنده، فضای کار اشتراکی و کافه کارآفرینی می‌باشند. متقاضیان امکان دریافت مجوز تمام یا هر یک از چهار خدمت را با توجه به شرایط و ضوابط دستورالعمل حاضر دارند.

با عنایت به اتصال سامانه صدور مجوز مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی به درگاه ملی مجوزها، متقاضیان حقیقی یا حقوقی، پس از بارگذاری مدارک و مستندات لازم در سامانه، مجوز خود را به صورت آنی دریافت می‌کنند. نظارت حاکم بر این مجوز به صورت پسینی بوده و بررسی صحت مدارک و مستندات بارگذاری شده توسط هیأت ارزیابی طی مدت ۳ روز کاری انجام می‌شود و در صورت عدم برخورداری متقاضی از شرایط لازم، مجوز وی از اعتبار ساقط می‌شود.

### اسناد بالادستی

این دستورالعمل در راستای مواد قانونی زیر تهیه شده است:

- بند ۴ ماده ۳ شرح وظایف "قانون تشکیل شورای عالی اشتغال مصوب ۱۳۷۷/۶/۱۱"
  - بند ۳۷ امور اقتصادی سند چشم‌انداز بیست‌ساله کشور
  - مواد ۴ و ۲۲ قانون برنامه ششم توسعه
  - مصوبه چهل و سومین جلسه شورای عالی اشتغال سال ۱۳۹۰
- با استناد به بند ۶ مصوبه ۵۴۷۴۷ مورخ ۹۹/۴/۷ کمیسیون تخصصی شورای عالی اشتغال؛ دستورالعمل حاضر اجازه ویرایش مجدد، تأیید و ابلاغ توسط معاونت توسعه کارآفرینی و اشتغال وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی را دارا می‌باشد.

### ماده ۱- اهداف

- ۱.۱. ارتقاء و توسعه زیست‌بوم کارآفرینی منطقه‌ای و ملی در حوزه‌های مختلف مبتنی بر نوآوری
- ۱.۲. تسهیل انتقال تجربه، دانش، فناوری و یادگیری بین اجزای زیست‌بوم کارآفرینی
- ۱.۳. توسعه فعالیت‌های کارآفرینانه مشارکتی و تعریف کار جمعی میان اجزای زیست‌بوم با توجه به مزیت‌ها و ظرفیت‌های کارآفرینی منطقه‌ای و ملی
- ۱.۴. ارائه مشاوره‌های تخصصی کارآفرینی مبتنی بر دانش کاربردی در تمامی مراحل چرخه عمر محصول و شرکت و در طول زنجیره ارزش برای انواع کسب و کارها
- ۱.۵. کمک به بهبود فضای کسب و کار از طریق بسترسازی برای گفتگوی سیاست‌گذاران منطقه‌ای، ملی و بازیگران زیست‌بوم کارآفرینی
- ۱.۶. حمایت از راه‌اندازی استارت‌آپ‌ها

- ۱,۷. کمک به تأمین مالی فعالیت‌های کارآفرینانه از طریق اتصال صاحبان سرمایه به کارآفرینان و ارائه راهنمایی‌های لازم جهت استفاده از شیوه‌های تأمین مالی و دریافت تسهیلات
- ۱,۸. تقویت هویت اجتماعی مشترک و جدید شکل گرفته حول محور توسعه کارآفرینی در کشور در تعامل با کانون کارآفرینان برتر رسمی استان‌ها
- ۱,۹. اتصال زیست‌بوم کارآفرینی منطقه به دانش و بازار خارجی
- ۱,۱۰. کمک به کاهش احتمال شکست استارت‌آپ‌ها و کارآفرینان
- ۱,۱۱. ایجاد تعامل با کانون کارآفرینان برتر رسمی استانی و ملی

## ماده ۲- تعاریف

- اصطلاحاتی که در این دستورالعمل به کار می‌رود، به شرح زیر تعریف می‌شوند:
- ۲,۱. **دستورالعمل:** منظور، دستورالعمل ایجاد و نظارت بر فعالیت مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی است.
- ۲,۲. **مراکز:** منظور "مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی" است که دارای شخصیت حقیقی یا حقوقی می‌باشند و مجوز خود را براساس این دستورالعمل در همه یا برخی یا یکی از فعالیت‌های "مشاوره کارآفرینی، شتاب‌دهندگی، فضای کار اشتراکی و کافه کارآفرینی" دریافت نموده‌اند.
- ۲,۳. **کادر فنی:** مشاوران متخصص مراکز مشاوره و شتاب‌دهنده‌ها می‌باشند که به ارائه خدمات مندرج در این دستورالعمل می‌پردازند.
- ۲,۴. **وزارت:** منظور "وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی" می‌باشد.
- ۲,۵. **معاونت:** منظور "معاونت توسعه کارآفرینی و اشتغال وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی" می‌باشد.
- ۲,۶. **دفتر:** منظور دفتر توسعه نهادهای اشتغال و هدایت نیروی کار وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی می‌باشد.
- ۲,۷. **اداره کل:** منظور "اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان" است.
- ۲,۸. **هیأت ارزیابی:** موضوع ماده ۸ این دستورالعمل است که در محل اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان قرار دارد.

## ماده ۳- مرکز مشاوره

یکی از انواع مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی است که به صاحبان ایده، استارت‌آپ‌ها، کارآفرینان، سرمایه‌گذاران و غیره در همه مراحل کسب و کار مشاوره داده و نقش هدایت‌گر دارد. این خدمات می‌تواند به صورت مجازی و در سامانه نیز ارائه شود.

### شرایط خدمات مرکز مشاوره

ارائه اسناد مالکیت یا اجاره (برای مراکز مشاوره با مجوز فعالیت مجازی، نیاز به تأمین فضا نمی‌باشد).

### زمینه‌های مجاز فعالیت مرکز مشاوره

- ۳,۱. شبکه‌سازی و به‌هم‌رسانی کسب و کارها
- ۳,۲. ارائه مشاوره تخصصی به صاحبان ایده‌های نوآورانه از جمله تهیه و اجرای طرح توجیهی فنی و اقتصادی (امکان-سنجی FS و پیش امکان‌سنجی PFS)؛ طرح کسب و کار BP؛ مدل کسب و کار BM
- ۳,۳. شناسایی فرصت‌ها برای سرمایه‌گذاری و هدایت صاحبان سرمایه و ایده در چارچوب طرح‌های نوآورانه و بازارپذیر کسب‌وکار

۳,۴. ارائه مشاوره‌های تخصصی به کارآفرینان، استارت‌آپ‌ها و کسب و کارهای تعاون‌محور با رویکرد افزایش توان رقابت-پذیری در بازارهای هدف

۳,۵. ارائه مشاوره به متقاضیان در زمینه قوانین و مقررات مرتبط با کسب و کار (نظیر ارائه مشاوره به متقاضیان در زمینه قوانین کار و تأمین اجتماعی، امور مالیاتی و دارائی و قوانین مرتبط با پایان دادن فعالیت کسب و کارها)

۳,۶. ارائه مشاوره به متقاضیان در زمینه قوانین و مقررات مرتبط با کسب و کارهای مشاغل خانگی و اخذ مجوزهای لازم برای فعالیت صاحبان مشاغل خرد و خانگی

۳,۷. ارائه مشاوره به متقاضیان در زمینه تأمین مالی طرح‌های نوآورانه، دریافت تسهیلات و انواع ضمانت‌نامه‌ها

۳,۸. عرضه‌یابی کسب و کارها از جمله تعاونی‌ها و استارت‌آپ‌ها و ارائه راهکارهای تخصصی

۳,۹. ارزیابی همه‌جانبه طرح‌های نوآورانه، شاخص‌های سودآوری و تبیین فرآیندها

۳,۱۰. رایحه مشاوره به منظور جذب، انتقال و به‌کارگیری فناوری‌های مدرن و افزایش دانش فنی بنگاه‌های اقتصادی، تعاونی‌ها و نهادهای اجتماعی

۳,۱۱. ارائه خدمات مشاوره‌ی آموزشی، برنامه‌ریزی و مدیریتی به کسب و کارها

۳,۱۲. ارائه مشاوره در خصوص افزایش بهره‌وری، مدیریت جامع کیفیت به کسب و کارها، کسب و کارهای نوپا، فناور و دانش‌بنیان

۳,۱۳. برگزاری رویدادهای ترویجی کارآفرینی از جمله تورهای کارآفرینی، باشگاه کارآفرینان نوجوان و نظایر آن

۳,۱۴. برگزاری رویدادها و کارگاه‌های آموزشی تخصصی کارآفرینی

۳,۱۵. ارائه خدمات تجاری‌سازی، ارزیابی و ارزش‌گذاری

۳,۱۶. ارائه مشاوره در خصوص ثبت مالکیت فکری، مشاوره تحقیق و توسعه (R&D)، مدیریت زنجیره تأمین، مشاوره بازار و فرایندهای نوآوری

۳,۱۷. تدوین برنامه استراتژیک و راهبردی شرکت‌ها، ارزیابی اعتباری و سرمایه‌گذاری، ارزیابی توان صادراتی (ERA)

۳,۱۸. نظارت بر مصرف سرمایه‌گذاری، تسهیلات و اجرای طرح‌ها

۳,۱۹. ارائه خدمات بندهای فوق به صورت بین‌المللی

۳,۲۰. ارائه مشاوره و هدایت متقاضیان به منظور دریافت گواهی‌نامه‌های ملی و بین‌المللی

۳,۲۱. ارائه خدمات به آزادکاران (فری‌لنسرها)

۳,۲۲. ارائه هرگونه خدمات و فعالیت‌های مرتبط دیگر به دستور و تأیید دفتر

#### **شرایط کادر فنی**

هر مرکز باید حداقل ۳ نفر کادر فنی معرفی نماید. برای هر نفر کادر فنی، داشتن فقط یکی از شرایط بندهای ذیل کافی می‌باشد:

۱- مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر در یکی از رشته‌های تحصیلی زیر:

کلیه گرایش‌های رشته‌های کارآفرینی، مدیریت، MBA، DBA، حقوق، علوم اقتصادی، مالی، بازاریابی، استراتژی، مهندسی صنایع، آمار و حسابداری

۲- سابقه راه‌اندازی یک کسب و کار در زمینه تخصصی با عمر ۳ سال

۳- کارآفرین برتر استانی با ارائه مدارک معتبر

## ماده ۴ - شتاب‌دهنده

یکی از انواع مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی است که به ارائه خدمات شتاب‌دهندگی می‌پردازد و به منظور رسیدن به مراحل بالای رشد، کسب و کارها را از مراحل ابتدایی شکل‌گیری مورد حمایت قرار می‌دهد. این خدمات می‌تواند به صورت مجازی و در سامانه نیز ارائه شود.

### شرایط خدمات شتاب‌دهنده

- ۱- ارائه اسناد مالکیت یا اجاره‌نامه (برای شتاب‌دهنده‌ها با مجوز فعالیت مجازی، نیاز به تأمین فضا نمی‌باشد).
- ۲- ارائه برنامه‌ها، حوزه فعالیت، شبکه سرمایه‌گذاران، تعیین شرکای استراتژیک و نحوه تأمین مالی

### زمینه‌های مجاز فعالیت شتاب‌دهنده‌ها

- ۴,۱. کمک به اصلاح فرآیند راه‌اندازی و توسعه کسب‌وکارها
- ۴,۲. کمک به بالا بردن کیفیت محصولات، خدمات و ثبات مالی استارت‌آپ‌ها
- ۴,۳. ارائه فضای کار مناسب به منظور استقرار استارت‌آپ‌ها و تیم‌ها
- ۴,۴. توانمندسازی استارت‌آپ‌ها
- ۴,۵. ارائه خدمات مربی‌گری، راهنمایی و انواع مشاوره به استارت‌آپ‌ها
- ۴,۶. کمک به تأمین مالی استارت‌آپ‌ها
- ۴,۷. تدوین برنامه استراتژیک و راهبردی استارت‌آپ‌ها
- ۴,۸. ارائه خدمات به آزادکاران (فری‌لنسرها)
- ۴,۹. برگزاری رویدادها و کارگاه‌های آموزشی
- ۴,۱۰. ارائه هرگونه خدمات و فعالیت‌های مرتبط دیگر به دستور و تأیید دفتر

### شرایط کادر فنی

شرایط کادر فنی برای شتاب‌دهنده‌ها به مانند شرایط کادر فنی درج‌شده در ماده ۳ این دستورالعمل (بخش مراکز مشاوره) می‌باشد.

## ماده ۵ - فضای کار اشتراکی

یکی از انواع مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی است که در آن امکاناتی شامل فضای استقرار، فضای گفتگو و اتاق جلسات، تجهیزات و ملزومات کاری و اداری نظیر دسترسی به اینترنت پرسرعت به صورت مشترک در اختیار افراد یا تیم‌های ایده‌پرداز و استارت‌آپ‌ها قرار داده می‌شود.

### شرایط خدمات فضای کار اشتراکی

- ۱- ارائه اسناد مالکیت یا اجاره
- ۲- تأمین تجهیزات و خدمات اداری جهت استفاده تیم‌ها و افراد

### زمینه‌های مجاز فعالیت فضای کار اشتراکی

- ۵,۱. کمک به شبکه‌سازی بین کارآفرینان، صاحبان ایده و سایر فعالان زیست‌بوم کارآفرینی
- ۵,۲. کمک به تعامل تیم‌ها و افراد با هم و با سرمایه‌گذاران
- ۵,۳. برگزاری رویدادها و کارگاه‌های آموزشی
- ۵,۴. ارائه خدمات حقوقی و مشاوره‌ای برای استارت‌آپ‌های مستقر در فضای کار اشتراکی
- ۵,۵. دریافت حق عضویت و یا اجاره‌بها به منظور تأمین هزینه برگزاری و اداره فضا با نظارت و تأیید اداره کل

- ۵,۶. ارائه خدمات به آزادکاران (فری لנסرها)  
۵,۷. ارائه هرگونه خدمات و فعالیتهای مرتبط دیگر به دستور و تأیید دفتر

### ماده ۶- کافه کارآفرینی

یکی از انواع مراکز مشاوره و خدمات کارآفرینی است که با فراهم آوردن مکانی عمومی، امکان برقراری تعاملات اجتماعی بین کارآفرینان، دولت، سرمایه‌گذاران، صاحبان ایده، دانشجویان و سایر اعضای اکوسیستم را تسهیل کرده و امکان شکل‌گیری شبکه‌های سیال بین افکار مختلف برای خلق و یا توسعه نوآوری را به وجود می‌آورد.

#### شرایط خدمات کافه کارآفرینی

ارائه اسناد مالکیت یا اجاره

#### زمینه‌های مجاز فعالیت کافه کارآفرینی

- ۶,۱. شبکه‌سازی و برقراری ارتباط در میان گروه‌های مخاطبان  
۶,۲. برنامه‌ریزی و برگزاری رویدادها از جمله نشست‌ها، جلسات، دوره‌های آموزشی، میزهای گفتگو، کارگاه‌های آموزشی و سایر رویدادها  
۶,۳. تنظیم جلسات تجاری برای کارآفرینان  
۶,۴. ارائه هرگونه خدمات و فعالیتهای مرتبط دیگر به دستور و تأیید دفتر

### ماده ۷- شرایط عمومی دریافت مجوز

شرایط عمومی دریافت مجوز عبارتند از:

- ۷,۱. متقاضی مجوز می‌تواند در قالب شخصیت حقیقی یا حقوقی غیردولتی درخواست خود را ارائه دهد و باید در هیچ‌یک از نهادها، موسسات و دستگاه‌های اجرایی هر سه قوه به صورت تمام‌وقت مشغول به کار نباشد (به استثناء اعضای هیأت علمی). مگر اشخاص حقوقی که در شرح وظایف یا اساسنامه آنها هر یک از خدمات شرح داده شده در این دستورالعمل ذکر شده باشد.  
۷,۲. ثبت درخواست مجوز در هر یک از فعالیتهای مشاوره کارآفرینی، شتاب‌دهندگی، فضای کار اشتراکی و کافه کارآفرینی و بارگذاری مدارک و مستندات مرتبط با هر فعالیت در درگاه ملی مجوزها  
۷,۳. ثبت درخواست مجوز برای فعالیت حضوری یا مجازی (یا هر دو نوع فعالیت)  
**تبصره:** خدمات کافه کارآفرینی و فضای کار اشتراکی نمی‌توانند از مجوز فعالیت مجازی برخوردار باشند و تنها مرکز مشاوره و شتاب‌دهنده امکان دریافت مجوز فعالیت به صورت مجازی را دارند.  
۷,۴. دارا بودن یکی از شرایط زیر برای متقاضیان:  
۷,۴,۱. مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر به همراه حداقل سه سال سابقه کار  
۷,۴,۲. کارآفرین برتر استانی از دوره یازدهم جشنواره (سال ۱۳۹۵) به بعد با ارائه مدارک  
۷,۴,۳. سابقه راه‌اندازی یک کسب و کار در زمینه تخصصی با عمر ۳ سال  
۷,۵. بارگذاری تصویر مدارک هویتی متقاضی مجوز و کادر فنی در سامانه  
۷,۶. بارگذاری تصویر مدارک تحصیلی (کارشناسی و بالاتر) متقاضی مجوز در سامانه  
۷,۷. بارگذاری تصویر سابقه کاری متقاضی مجوز در سامانه (مطابق بند ۷,۴,۱ ماده ۷)  
**تبصره:** کارآفرینان برتر استانی (از دوره یازدهم جشنواره به بعد) از شرایط بند ۷,۶ و ۷,۷ ماده ۷ مستثنی هستند.

- ۷,۸. بارگذاری تصویر مدرک تحصیلی کادر فنی
- ۷,۹. بارگذاری شناسه ملی شرکت، تصویر اساسنامه و روزنامه آگهی تأسیس و آخرین تغییرات در سامانه برای افراد حقوقی
- ۷,۱۰. اعلام حوزه تخصصی فعالیت مورد درخواست مراکز
- تبصره:** دارا بودن سابقه کار مرتبط و یا مدرک تحصیلی مرتبط با حوزه تخصصی مورد تقاضا برای شخص متقاضی و یا کادر فنی وی، برای صدور مجوز تخصصی، الزامی است.
- ۷,۱۱. معرفی مشخصات فضای فعالیت، وبسایت و نشانی شبکه‌های اجتماعی
- ۷,۱۲. امضای تعهدنامه در سامانه
- ۷,۱۳. ارائه مستندات پرداخت حق تمبر مالیاتی به مبلغ تعیین شده در قانون، برای صدور مجوز خدمات دستورالعمل حاضر
- ۷,۱۴. ارائه برنامه‌ها، حوزه فعالیت، شبکه سرمایه‌گذاران، تعیین شرکای استراتژیک و نحوه تأمین مالی برای متقاضیان دریافت مجوز شتاب‌دهندگی
- ۷,۱۵. مراکز دارای مجوز فعالیت به صورت مجازی، موظف هستند در هنگام تقاضای دریافت مجوز، دسترسی مدیریتی را ایجاد نموده و در اختیار هیأت ارزیابی قرار دهند.
- تبصره:** سطح دسترسی ایجاد شده فقط برای نمایش پایگاه داده است و هیأت ارزیابی اجازه دخل و تصرف ندارد.
- ۷,۱۶. چنانچه مرکز مشاوره دارای مجوز از وزارت، تمایل به فعالیت در استان دیگری غیر از استان محل صدور مجوز را داشته باشد، می‌تواند با استفاده از همان نام تجاری، از سایر استان‌ها تقاضای صدور مجوز مجدد نماید.
- ۷,۱۷. هرگونه ارائه خدمات توسط مراکز به متقاضیان، باید با سربرگ مجوز اخذ شده از وزارت صورت پذیرد.
- ۷,۱۸. دارندگان مجوز موظف به رعایت ضوابط دستورالعمل و سایر مصوبات دفتر (در چارچوب دستورالعمل) بوده و در این رابطه به اداره کل و دفتر پاسخگو خواهند بود.
- ۷,۱۹. مجوزهای دستورالعمل حاضر، قابل انتقال به غیر نمی‌باشد.

## ماده ۸- هیأت ارزیابی

- ۸,۱. هیأت ارزیابی متشکل است از:
- ۸,۱,۱. مدیر کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان (رئیس)
- ۸,۱,۲. مدیر توسعه کارآفرینی و اشتغال اداره کل استان (دبیر)
- ۸,۱,۳. کارشناس حوزه اشتغال و کارآفرینی اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان

## ماده ۹- وظایف هیأت ارزیابی

- ۹,۱. بررسی مدارک بارگذاری شده دارندگان مجوز در سامانه
- ۹,۱,۱. هیأت ارزیابی موظف است طی مدت ۳ روز کاری پس از صدور آنی مجوز، نسبت به بررسی صحت مدارک و مستندات دارنده مجوز اقدام نماید.
- ۹,۱,۲. در صورت عدم صحت مدارک، هیأت ارزیابی تا قبل از اتمام مهلت تعیین شده، موظف به کان‌لم‌یکن نمودن مجوز مذکور می‌باشد.

**تبصره:** هیأت ارزیابی می‌تواند، در صورت لزوم و یا مطابق تشخیص رئیس هیأت ارزیابی و یا دفتر، ظرف مدت مذکور از محل فعالیت مراکز بازدید به عمل آورد.

۹,۲. نظارت بر حسن اجرای فعالیت‌ها و وظایف دارندگان مجوز

۹,۳. بررسی سایت و نحوه فعالیت تیم اجرایی مراکز دارای مجوز مجازی

۹,۴. بازرسی ادواری از مراکز

**تبصره ۱:** هیأت ارزیابی موظف است حداقل دو بازدید از هر مرکز در طول سال انجام دهد.

**تبصره ۲:** هیأت ارزیابی موظف است به صورت دوره‌ای (فصلی) جلسات منظم تعاملی با مراکز و انجمن‌های صنفی آنها برگزار نماید.

۹,۵. بررسی هرگونه تغییر در زمینه فعالیت و اعضای معرفی شده مراکز

۹,۶. اعلام اخطار به مراکز مطابق با شرایط بند ۱۲,۴

۹,۷. بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص تخلف دارندگان مجوز از دستورالعمل حاضر و دستورالعمل‌های ابلاغی مرتبط

۹,۸. ابطال مجوز مراکز متخلف

۹,۹. اعلام دلایل ابطال مجوز مراکز به دفتر

۹,۱۰. درج ابطال مجوز (شرایط ماده ۱۲) مراکز در سامانه، جهت جلوگیری از کسب مجدد مجوز توسط متقاضی در مدت زمان محدودیت اعمال شده

۹,۱۱. رصد عملکردهای ثبت‌شده در سامانه و مستندات مربوط به رتبه‌بندی مراکز

**تبصره:** هیأت ارزیابی موظف است پس از درج عملکرد و تکمیل شاخص‌ها توسط مراکز در سامانه به منظور رتبه‌بندی، بر اطلاعات وارد شده، نظارت مکفی داشته باشد و تأیید و عدم تأیید اطلاعات را در سامانه ثبت نماید.

۹,۱۲. نظارت بر شرایط عمومی، عملکرد و رتبه‌های کسب‌شده مراکز در سامانه

**تبصره:** هیأت ارزیابی موظف است در فاصله زمانی شش ماه پس از دریافت اولین مجوز مراکز، از محل فعالیت مراکز بازدید به عمل آورد.

۹,۱۳. بررسی وضعیت مراکز دارای رتبه (ج) و اعلام به مراکز جهت ارتقاء رتبه، ظرف مدت یک‌سال

۹,۱۴. تصمیم‌گیری در خصوص ابطال مجوز مراکز دارای رتبه (ج) در صورت عدم ارتقاء در مدت یک‌سال

۹,۱۵. اعلام گزارش وضعیت مراکز دارای رتبه (ج) در صورت عدم ارتقاء در مدت زمان یک‌سال، به رئیس هیأت ارزیابی جهت ابطال مجوز

**تبصره:** رئیس هیأت ارزیابی، جهت ارتقاء رتبه مرکز از سطح (ج)، حق اعطای مهلت حداکثر یک‌سال دیگر را به متقاضی دارا می‌باشد.

۹,۱۶. انجام مکاتبات و گزارش‌دهی منظم از فعالیت‌ها به دفتر

۹,۱۷. ارائه راهنمایی و پیشنهاد جهت بهبود عملکرد مراکز

## **ماده ۱۰- حل اختلاف**

۱۰,۱. در صورت بروز اختلاف و ارجاع هرگونه شکایت در خصوص صدور مجوزها، ابطال آن‌ها و یا سایر موارد مرتبط، هیأت ارزیابی موضوع را بررسی و نسبت به تصمیم‌گیری نهایی اقدام خواهد نمود.



۱۰،۲. اعتراضات واصله از سوی متقاضیان نسبت به تصمیمات اخذ شده توسط هیأت ارزیابی، در دفتر بررسی می‌شود و نتیجه نهایی به متقاضی و هیأت اعلام می‌گردد.

### ماده ۱۱- رتبه‌بندی مراکز

- ۱۱،۱. رتبه‌بندی مراکز بر مبنای شاخص‌های مختلف نظیر میزان و کیفیت فعالیت، میزان رضایت خدمت‌گیرندگان، مشارکت در طرح‌ها و برنامه‌های پیشنهادی وزارت، داشتن مجوز مرتبط تقویت‌کننده یا تکمیل‌کننده فعالیت مراکز و غیره می‌باشد.
- ۱۱،۲. رتبه‌ها شامل درجه الف (خوب)، ب (متوسط) و ج (ضعیف) می‌باشند.
- ۱۱،۳. تمامی مراکز دارای مجوز هر دو سال یکبار مورد رتبه‌بندی قرار می‌گیرند.
- ۱۱،۴. مراکز دارای رتبه (ج) با اعلام هیأت ارزیابی استان، یکسال فرصت دارند شرایط خود را با ملاک‌ها و شاخص‌های ارزیابی، ارتقا داده و به رتبه بالاتر دست یابند.
- تبصره: مراکزی که در رتبه‌بندی دو سالانه مشارکت ننمایند و عملکرد خود را ثبت نکنند، به عنوان رتبه (ج) در نظر گرفته و مشمول ماده ۱۲ همین دستورالعمل می‌شوند.
- ۱۱،۵. شاخص‌ها و امتیازات رتبه‌بندی هر دو سال یکبار توسط دفتر تعیین و ابلاغ خواهد شد.

### ماده ۱۲- شرایط ابطال مجوز

- ۱۲،۱. عدم اصالت و صحیح نبودن مدارک ارائه شده
- ۱۲،۲. صدور حکم محکومیت کیفری
- ۱۲،۳. صدور حکم محکومیت حقوقی و انتظامی در زمینه فعالیت‌های مرتبط
- ۱۲،۴. دریافت دو اخطار در یکسال از هیأت ارزیابی در موارد ذیل: (هر مورد یک اخطار)
- ۱۲،۴،۱. در صورت عدم ارائه و ثبت عملکرد (عدم تکمیل شاخص‌های رتبه‌بندی) در سامانه
- ۱۲،۴،۲. عدم اعلام تغییرات مربوط به کادر فنی و تغییرات مربوط به آدرس و شماره تلفن
- ۱۲،۵. عدم ارتقا سطح رتبه (ج) در مدت یکسال (به جز موارد مشمول تبصره بند ۹،۱۵ ماده ۹)
- ۱۲،۶. در صورت اعتراض نسبت به ابطال مجوز، معترضین می‌توانند ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز کاری پس از صدور حکم هیأت ارزیابی، اعتراض خود را به صورت مکتوب و با ذکر دلایل و مستندات جهت بررسی به رئیس هیأت ارزیابی ارائه نمایند.
- تبصره:** هیأت ارزیابی، نتیجه بررسی را ظرف مدت ۱۰ روز کاری به متقاضی اعلام می‌نماید.
- ۱۲،۷. در صورت اعتراض به حکم صادر شده از طرف رئیس هیأت ارزیابی، متقاضی می‌تواند دلایل و مستندات خود را به صورت مکتوب به دفتر ارائه نماید.
- تبصره:** دفتر، نتیجه بررسی را ظرف مدت ۱۰ روز کاری به متقاضی و هیأت ارزیابی اعلام می‌نماید.
- ۱۲،۸. در صورت ابطال مجوز، مرکز موظف به انجام تعهدات و اتمام قراردادهای منعقد شده با مراجع‌کنندگان می‌باشد.
- ۱۲،۹. در صورت ابطال مجوز، متقاضیان تا دو سال نمی‌توانند درخواست مجدد مجوز نمایند.

### ماده ۱۳- وظایف دفتر

- ۱۳,۱. طراحی، اصلاح و به‌روزرسانی سامانه و نظارت بر آن
- ۱۳,۲. بررسی اعتراضات واصله از سوی متقاضیان نسبت به تصمیمات اخذ شده توسط هیأت ارزیابی
- ۱۳,۳. نظارت بر فعالیت هیأت ارزیابی استان‌ها
- ۱۳,۴. تعیین و اعلام شاخص‌های رتبه‌بندی مراکز
- ۱۳,۵. نظارت بر فرآیند رتبه‌بندی مراکز
- ۱۳,۶. تهیه گزارشات دوره‌ای برای مراجع ذی‌صلاح
- ۱۳,۷. اصلاح و به‌روزرسانی دستورالعمل و تصویب و ابلاغ توسط معاونت
- ۱۳,۸. تفسیر و رفع ابهام دستورالعمل حاضر