


صفحه: ۱ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	




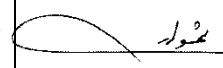
مجموعه مقررات و رویه‌ها


دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات

کد مدرک: W-BSS-WI-106

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
مدرک معتبر

تاریخ اجرا	تاریخ صدور	شرح تغییرات	ویرایش
۱۳۹۵/۹/۱۷	۱۳۹۵/۹/۱۷	این دستورالعمل در ۶ ماده و در اجرای ماده (۲۵) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰/۲/۲۹ تدوین گردیده است.	صفر

تصویب کننده: منصور معظمی سمت: رئیس هیأت‌عامل  امضاء: تاریخ: ۱۳۹۵/۹/۱۷	تأیید کننده: ابوالفضل کیانی سمت: نماینده مدیریت  امضاء: تاریخ:	بررسی کننده: مجید گلپایگانی سمت: سرپرست مدیریت مهندسی سازمان و فناوری اطلاعات  امضاء: تاریخ:	تهیه کننده: ساعد شهسوار سمت: مدیریت امور حقوقی  امضاء: تاریخ:
--	---	--	--

صفحه: ۲ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	

۱- هدف

در اجرای ماده (۲۵) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰/۲/۲۹ دستورالعمل حاضر به منظور سالم‌سازی نظام اداری، افزایش و ارتقاء سطح ارائه خدمات، جلوگیری از تضییع حقوق اشخاص (حقیقی یا حقوقی) و اجرای صحیح قوانین و مقررات تهیه و تدوین گردیده است.

۲- دامنه کاربرد

دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی (تمامی مراجع و مبادی درون و برون سازمانی) را در بر می‌گیرد. تبصره- اعتراض نسبت به تصمیمات و آرای بدوی و تجدیدنظر صادر شده از هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری یا آرای صادر شده از شعب دیوان عدالت اداری و دادگاه‌ها و همچنین نظریه‌گزینش و تصمیمی که مرجع خاصی برای رسیدگی به آن تعیین شده باشد براساس این دستورالعمل قابل رسیدگی نمی‌باشد.

۳- تعاریف


- ۱-۳ سازمان: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- ۲-۳ رسیدگی به شکایات: فرآیندی است که پس از اعلام شکایت توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی برای شفاف‌سازی امور و رفع تظلمات اداری و ایجاد بستر مناسب جهت احقاق حق و استقرار عدالت صورت می‌گیرد.
- ۳-۳ شکایت‌کننده را شاکی، طرف شکایت را متشکی‌عنه و به عریضه تسلیمی به مرجع رسیدگی‌کننده شکوائیه اطلاق می‌شود.

۴- شکایت و نحوه وصول آن

- ۱-۴ ویژگی‌های شکایات قابل ارجاع و پیگیری عبارت است از:
 - الف) موضوع شکایت به نحو معین و منجز (کامل) بیان شود.
 - ب) شاکی خصوصی شخصاً در موضوع ذی‌نفع باشد.
 - ج) موضوع شکایت متوجه طرف شکایت باشد.
 - د) شکایت‌کننده، مدعی اقدام مغایر با قوانین، مقررات و ضوابط جاری و ابلاغی باشد.
 - ه) مدارک مثبت و لازم به ضمیمه شکایت باید ارائه گردد.

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران

مدرک معتبر

صفحه: ۳ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	

۴-۲- موجبات رسیدگی عبارتند از:

الف) شکایت حضوری (شفاهی): در مواقعی که شاکی به کارشناس رسیدگی به شکایات مراجعه نموده و به صورت شفاهی شکایت خود را مطرح می‌نماید، اینگونه شکایت‌ها در صورت مجلس ثبت و به امضاء شخص شاکی می‌رسد.

ب- گزارش تلفنی: در صورتی که طی تماس تلفنی با کارشناس رسیدگی به شکایات اظهاراتی علیه شخص یا اشخاصی حقیقی یا حقوقی مطرح شود، کارشناس مربوطه ضمن انعکاس موضوع به صورت کتبی و محرمانه به مدیریت امور حقوقی، پس از ثبت و ارجاع نسبت به رسیدگی و تهیه گزارش اقدام می‌نماید.

ج- شکایت کتبی: شکایت کتبی اشخاص باید با قید مشخصات هویتی و امضاء شاکی باشد. تبصره- گزارش‌ها و نامه‌هایی که برای گزارش‌دهنده نفع شخصی ندارد و یا هویت گزارش‌دهنده یا نویسنده مشخص نیست نمی‌تواند مبنای شروع به رسیدگی قرار گیرد، مگر اینکه دلالت بر امر مهم و مصلحت عمومی و سازمانی نماید.

د) شکایت از طریق سامانه اینترنتی: شاکی باید کلیه اطلاعات مورد نیاز در سامانه را درج و سپس به انعکاس درخواست و شکوائیه خود بانضمام کلیه مدارک و مستندات لازم اقدام نماید. هم‌چنین شاکی می‌تواند شکایت خود را به انضمام کلیه مدارک و مستندات لازم از طریق پست الکترونیکی shekayat@idro.org جهت بررسی و رسیدگی ارسال نماید.

۴-۳- شاکی می‌تواند در هر مرحله از رسیدگی، از شکایت خود صرف نظر و یا درخواست استرداد آن را نماید. چنانچه شکایت مذکور متضمن نقض قوانین و مقررات باشد مانع از ادامه رسیدگی به منظور روشن شدن موضوع و اتخاذ تصمیم نخواهد بود.


۴-۴- شکایت مجدد با موضوع واحد توسط یک شخص قابل پیگیری نمی‌باشد.

۵- فرآیند رسیدگی به شکایات

۵-۱- مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات با مدیریت امور حقوقی بوده و این مدیریت باید با استفاده از کارشناسان مجرب به کلیه شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی و تظلمات و اعتراضات واصله رسیدگی کرده و پس از اقدامات لازم حسب مورد، نتیجه را به ذینفع و یا مقامات مسئول جهت اتخاذ تصمیم مقتضی گزارش نمایند.

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران


مدرک معتبر

صفحه: ۴ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	


- ۲-۵- مدیریت امور حقوقی در جریان بررسی و تحقیقات در صورت نیاز به هماهنگی و اخذ نظریه تخصصی (حقوقی- مالی-اداری- فنی و غیره) می‌تواند با حوزه‌های ذی‌ربط مکاتبه نموده و این حوزه‌ها در حدود وظایف، مکلف به همکاری و پاسخگویی می‌باشند.
- ۳-۵- کارشناس رسیدگی به شکایات، وفق قوانین و مقررات باید اسناد و مدارک را بررسی نموده و نتایج تحقیقات و بررسی‌های انجام شده را به مدیریت امور حقوقی گزارش نماید.
- ۴-۵- در تهیه گزارش لازم است موارد ذیل مورد توجه قرار گیرد:
- الف) گزارش باید واجد پیشنهاد یا درخواست جهت اصلاح امور و یا اتخاذ تصمیم از طریق مراجع ذی‌ربط باشد.
- ب- در زمینه صحت و سقم شکایت از مراجع رسمی و منابع موثق تحقیق به عمل آمده باشد.
- ج- اظهارات شاکی را استماع کرده و حتی الامکان در جهت رفع ابهامات اقدام گردد.
- د- شکایات در کلیه امور حتی امور جزئی و غیرمهم باید مورد رسیدگی قرار گیرد.
- ه- در جریان رسیدگی از اعمال سلیقه پرهیز گردد.
- و- از آن‌جا که تسریع در رسیدگی یکی از عوامل مهم احقاق حق است، از اطاله رسیدگی اجتناب گردد.
- ۵-۵- شکایاتی که به کارشناس رسیدگی به شکایات تسلیم می‌گردد با تشخیص و مسؤولیت مدیریت امور حقوقی نسبت به دستور ثبت و ارجاع آن اقدام خواهد شد.
- ۶-۵- شکایت اشخاصی که در هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری مطرح است قابل طرح نزد مدیریت امور حقوقی نمی‌باشد مگر این‌که به تشخیص مدیریت مذکور موضوع از سایر جهات قابل بررسی باشد.
- ۷-۵- چنانچه مقام ذیصلاح تشخیص دهد که رسیدگی به موضوع درخواست یا شکوائیه در حوزه اختیارات سازمان و مبادی ذی‌ربط آن نباشد، ضمن اعلام و یا ابلاغ به شاکی موضوع از دستور کار رسیدگی خارج می‌شود.
- ۸-۵- نحوه تشکیل پرونده و فرآیند رسیدگی به شکایات به ترتیب زیر خواهد بود:
- الف- بررسی اولیه برای تشخیص ورود یا عدم ورود شکایت توسط مدیریت امور حقوقی
- ب- دستور مقامات مجاز واحد یا کارشناس رسیدگی کننده
- ج- ثبت در سامانه الکترونیکی

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران

مدرک معتبر

صفحه: ۵ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	

- د- اختصاص شماره پرونده و یا کد رهگیری
- ه- طبقه بندی شکایات براساس نوع (اداری- مالی- حقوقی و سایر)
- و- بررسی تکمیلی براساس ادله و مستندات
- ز- بررسی و تطبیق موضوع شکایت با ضوابط و مقررات جاری
- ح- تهیه گزارش و مکاتبه و اقدام لازم جهت اتخاذ تصمیمات قانونی
- ی- ارسال پاسخ به شاکی در صورت لزوم به هر نحو (مکاتبه - درج در سامانه و غیره)
- ک- بایگانی کلیه مستندات در سیستم نرم افزاری پاسخگویی به شکایات
- ۹-۵- اقدامات نهایی در پاسخ به شکایات
- ۱۰-۵- پس از انجام تحقیقات و اقدام لازم پیرامون شکایت یا گزارش مطروح کارشناس رسیدگی کننده باید نظر کارشناسی خود را به صورت مکتوب و یا استناد به قوانین و مقررات به همراه مدارک در قالب گزارش، پیشنهاد، راهکار و یا درخواست به مقام ذیصلاح منعکس تا جهت اجراء، اتخاذ تصمیم، اقدام مقتضی و یا ارسال به مبادی ذیربط اقدام نماید.
- ۱۱-۵- در ارائه پیشنهادها و راهکارهای مندرج در گزارش باید نکات زیر رعایت شود:
- الف) مستقیماً با شکایت و موضوع مورد بررسی مرتبط باشد. بدیهی است کارشناسان و مسئولان حق اظهارنظر فراتر از موضوع و مفاد شکایت را نداشته مگر اینکه توسط مقام ذیصلاح درخواست گردد.
- ب) صریح، روشن، دارای پیشنهادها و قانونی و قابل اجراء باشد و از بیان مطالب کلی، مبهم، محمل و پیشنهادهای خلاف قانون خودداری شود.
- ج) شرایط، اوضاع و احوال، امکانات، توان اجرایی و مقررات موجود مورد توجه قرار گیرد.
- د) منطبق با اصول و قواعد و مقررات موضوعه باشد.
- ه) ضرورتاً پیشنهادات مستند به اظهارنظر واحد تخصصی سازمان باشد.
- ۱۲-۵- در صورتی که نتیجه رسیدگی به نفع شاکی باشد مراتب جهت تحقق خواسته و اصلاح روند امور به مبادی ذیربط منعکس گردد.
- تبصره - چنانچه موضوع اعلامی و شکایت مطروحه مؤید ارتکاب جرم یا تخلفی باشد متخلف حسب مورد به مرجع ذیصلاح از جمله هیات رسیدگی به تخلفات اداری و غیره معرفی می‌شود.
- ۱۳-۵- چنانچه ادعای مطروحه حسب مدارک، مستندات محرز نگردیده و یا شاکی ذیحق تشخیص داده نشود، نتیجه بررسی به نحو مقتضی به وی اطلاع رسانی می‌شود.

صفحه: ۶ از ۶ ویرایش: صفر	دستورالعمل رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات	 سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
	W-BSS-WI-106	

- تبصره - بررسی مجدد صرفاً در صورت ارائه دلایل و مستندات جدید و یا قانع شدن شاکی و فقط یکبار با نظر بالاترین مقام سازمان امکان پذیر می‌باشد.
- تبصره- در صورتی که معلوم شود شکایت مغرضانه بوده و شاکی اقدام به طرح شکایت بی‌اساس و خلاف واقع علیه اشخاص دیگر نموده است، موضوع براساس قانون رسیدگی به تخلفات اداری به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری منعکس خواهد شد.
- ۱۴-۵- رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات مربوط به مسائل سیاسی، امنیتی، در حیطه وظایف اداره کل دفتر مرکزی حراست بوده و شکایات واصله در این خصوص به این اداره کل ارسال می‌گردد.
- ۱۵-۵- چنانچه شکایات متضمن درخواست‌هایی مبنی بر مساعدت اداری و موارد مشابه باشد صرفاً به مبادی ذی‌ربط منعکس می‌شود.
- ۶- نظارت بر حسن اجرای آیین‌نامه
نظارت بر حسن اجرای آیین‌نامه برعهده مدیریت امور حقوقی می‌باشد.

سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
مدرک معتبر