



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی
مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیاد عالی نظارت

شماره : ۶۰/۲۰۳۴۴۹
تاریخ : ۱۳۹۹/۰۸/۲۴
پیوست : دارد

جناب آقای سنجابی

رئیس محترم مرکز نوسازی و تحول اداری و فناوری اطلاعات

موضوع: سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات

سلام علیکم

احتراماً، بازگشت به نامه‌ی شماره‌ی ۶۰/۱۶۳۱۷۳ مورخ ۱۳۹۹/۷/۵ و پیرو جلسه مورخ ۱۳۹۹/۷/۲۷ متشکله در آن مرکز، به پیوست اینفوگرافی و راهنمای کامل سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات از سازمان‌های صنفی در دامنه سایت ایرانیان اصناف به همراه ضمایم مربوط مزید استحضار و بهره برداری لازم ایفاد می‌گردد. / ۲۲۵۵۴۵۴

کامبیز معتمد وزیری

سرپرست مرکز



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی
مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیاد عالی نظارت

شماره : ۶۰/۲۰۳۴۴۹
تاریخ : ۱۳۹۹/۰۸/۲۴
پیوست : دارد

جناب آقای سنجابی

رئیس محترم مرکز نوسازی و تحول اداری و فناوری اطلاعات

موضوع: سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات

سلام علیکم

احتراماً، بازگشت به نامه‌ی شماره‌ی ۶۰/۱۶۳۱۷۳ مورخ ۱۳۹۹/۷/۵ و پیرو جلسه مورخ ۱۳۹۹/۷/۲۷ متشکله در آن مرکز، به پیوست اینفوگرافی و راهنمای کامل سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات از سازمان‌های صنفی در دامنه سایت ایرانیان اصناف به همراه ضمایم مربوط مزید استحضار و بهره برداری لازم ایفاد می‌گردد. / ۲۲۵۵۴۵۴

کامبیز معتمد وزیری

سرپرست مرکز

رونوشت:

- ✓ دفتر معاونت بازرگانی داخلی
- ✓ روسای محترم سازمان صنعت، معدن و تجارت سراسر کشور و جنوب کرمان برای استحضار
- ✓ مرکز اصناف و بازرگانان ایران
- ✓ معاونت تشکله‌ها و تنظیم مقررات صنفی
- ✓ اقدام کنندگان: فلاح - سرخیل - حاجیان



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

مرکز نو سازی، تحول اداری و
فناوری اطلاعات

شماره : ۶۰/۱۶۳۱۷۳
تاریخ : ۱۳۹۹/۰۷/۰۵
پیوست : ندارد

بسمه تعالی

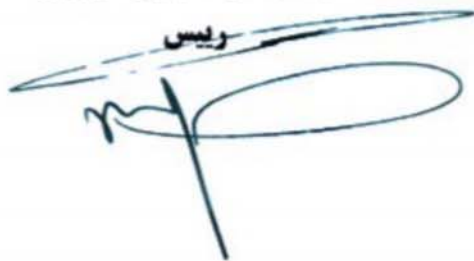
جناب آقای زرندی، معاون محترم طرح و برنامه
جناب آقای صادقی نیارکی، معاون محترم امور صنایع
جناب آقای اسماعیلی، معاون محترم امور معادن و صنایع معدنی
جناب آقای کلامی، سرپرست محترم معاونت بازرگانی داخلی
جناب آقای قبادیان، معاون محترم آموزش، پژوهش و فناوری

با سلام

احتراماً، پیرو نامه‌های شماره ۶۰/۹۱۷۲۲ مورخ ۹۹/۴/۱۴ و ۶۰/۹۴۶۶۹ مورخ ۹۹/۴/۱۶ در خصوص اعلام عناوین خدمات منتخب وزارت در سال ۹۹ جهت طرح در کارگروه تخصصی اصلاح و بهبود فرآیندها و برگزاری جلسات مورد نیاز، به پیوست تقویم برگزاری جلسات کارگروه مذکور جهت استحضار و صدور دستورات لازم جهت هماهنگی با واحدهای زیر مجموعه ارائه می‌گردد.
خواهشمند است دستور فرمائید نماینده معرفی شده آن واحد مطابق با جدول برنامه‌های اعلام شده و با در دست داشتن کلیه اطلاعات و مستندات لازم در جلسات حضور فعال داشته باشند.
همچنین لازم است واحدهایی که تاکنون نماینده خود را (طبق ستون سوم جدول پیوست) معرفی نکرده‌اند، نسبت به معرفی نماینده مطلع و تام‌الاختیار خود حداکثر تا تاریخ ۹۹/۷/۱۶ اقدام نمایند.

جهانبخش سنجابی شیرازی

ریس



رونوشت:

- جناب آقای دکتر اصفهانی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع جهت استحضار

« نامه‌های صادره بدون مهر برجسته انوماسیون اداری فاقد اعتبار می‌باشد »

آدرس پستی : تهران - خیابان استاد نجات الهی - خیابان شهید کلاتری - شماره ۷۵ - وزارت صنعت، معدن و تجارت

کد پستی : ۱۵۹۸۸۴۷۶۱۵ صندوق پستی : ۴۶۱۷/۱۵۸۷۵ تلفنخانه : ۸۱۷۶۱



جمهوری اسلامی ایران

وزارت صنعت، معدن و تجارت

معاونت امور اقتصادی و بازرگانی

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۲۳۶۲۵۰

تاریخ : ۱۳۹۴/۱۱/۰۶

پیوست : ندارد

روسای محترم سازمان های صنعت، معدن و تجارت سراسر کشور

موضوع: اعلام شروع فعالیت رسمی سامانه رسیدگی به شکایات از سازمان های صنفی

سلام علیکم

پیرو نامه شماره ۶۰/۱۶۲۵۶۴ مورخ ۱۳۹۴/۷/۲۵ موضوع مصوبات کارگاه آموزشی روسای ادارات و رابطان اصناف سراسر کشور (ارومیه) و در راستای بهبود فرآیند خدمت رسانی مطلوب به اصناف کشور، بدینوسیله فعالیت رسمی سامانه رسیدگی به شکایات سازمان های صنفی اعلام می گردد، لذا بمنظور بررسی شکایات مرتبط با تشکل های صنفی، تسریع در رسیدگی به شکوائیه ها، شفافیت، کنترل و انضباط اداری، صرفه جوئی در هزینه های شاکی و متشاکی و نهایتاً تحقق اهداف دولت محترم در تکریم ارباب رجوع، مقتضی است با توجه به مواعد قانونی تعیین شده در مواد مربوط در قانون نظام صنفی دستور فرمایید نسبت به پیگیری امور محوله اقدام لازم معمول گردد.

درضمن موارد زیر مورد تاکید است :

- ۱- ملاک سنجش عملکرد سازمان های صنفی، سامانه مزبور بوده و روند رسیدگی به شکایات بعنوان یکی از شاخص های مهم ارزیابی دبیرخانه تلقی می گردد.
- ۲- مسئولیت نظارت بر فرآیند رسیدگی به شکایات بر عهده رئیس کمیسیون نظارت شهرستان و نهایتاً مرکز استان می باشد.
- ۳- دسترسی ارسال شکایات از تاریخ یاد شده در سامانه اصناف فعال بوده و متقاضیان می بایست شکایت خود را در این سامانه ثبت و با درج مشخصات، از طریق شماره رهگیری مراحل رسیدگی به شکایت مطروحه را پیگیری نمایند. ۱۳۹۷۰۶۳

یداله صادقی

رئیس مرکز و دبیر هیات عالی نظارت



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه هیئت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۲۸۳۴۳۴

تاریخ : ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پیوست : ندارد

روسای محترم سازمان های صنعت، معدن و تجارت سراسر کشور
موضوع: سامانه رسیدگی به شکایات سازمانهای صنفی

با سلام

در راستای بهبود فرآیند خدمت رسانی مطلوب به اصناف کشور و تسریع در رسیدگی به شکایات، شفافیت، کنترل و انضباط اداری، صرفه جویی در هزینه های شاکی و متشاکی و نهایتاً تحقق عینی اهداف دولت الکترونیکی و در اهتمام به مقوله «صیانت از حقوق شهروندی، شفاف سازی و تکریم ارباب رجوع» وفق مفاد قانون نظام صنفی و آئین نامه مربوط به آن، سامانه رسیدگی به شکایات سازمانهای صنفی از نیمه دوم آبانماه ۱۳۹۳ بصورت آزمایشی در سامانه اصناف به نشانی (www.iranianasnaf.ir) فعال شد و با عنایت به باز خور مثبت آن، فعالیت آن از ابتدای سال ۱۳۹۴ با ابلاغ به سازمانهای صمت سراسر کشور رسمیت یافت.

طی بررسیهای انجام شده از بدو فعالیت سامانه تا به امروز حدود ۹۰۸ شکواییه در سامانه ثبت گردیده که از این تعداد ۸۷٪ آن (۷۹۴ مورد) پیگیری و پاسخ آن داده شده است. از تعداد شکواییه های واصله (۴۵۳ مورد) ۵۰ درصد مربوط به اتحادیه های صنفی، ۲۵ درصد نیز مربوط به اتاق های اصناف شهرستان، ۱۳٫۲ درصد مربوط به کمیسیون نظارت شهرستان و نهایتاً ۱۱٫۸ درصد آن مربوط به کمیسیون نظارت مرکز استان می باشد. گفتنی است از کل شکواییه های رسیدگی شده (۸۷ درصد) حدود ۲۸ درصد آن تایید و پاسخ مثبت به آن داده شده است و ۲۱ درصد آن پاسخ منفی و ۳۹ درصد آن نیز بدلیل عدم ارتباط شکواییه با قانون و مقررات نظام صنفی و طبعاً عدم قابلیت رسیدگی منتفی اعلام گردید.

لذا با توجه به مراتب فوق نکات ذیل قابل توجه و مورد تاکید می باشد:

- ۱- سازمانهای صنفی (اتاق های اصناف و کمیسیون های نظارت) مطابق ضوابط و مقررات قانونی خصوصاً زمان بندی تعیین شده باید به تکالیف خود عمل نمایند.
- ۲- پاسخ مثبت یا منفی هر یک از شکایات در سامانه باید مطابق قانون و مقررات مربوط بطور کامل ثبت و به متشاکی از طریق سامانه اعلام گردد. بدیهی است ثبت پاسخ برخلاف ضوابط، تخلف محسوب خواهد شد.
- ۳- ارزیابی از چگونگی انجام وظایف قانونی، سازمان های صنفی در این سامانه، بصورت ماهانه انجام خواهد شد.
- ۴- سازمان های صنفی از دریافت و پذیرش شکواییه ها بصورت دستی خودداری و متشاکیان را به سمت ثبت شکواییه از طریق سامانه و بصورت الکترونیکی راهبری نمایند.
- ۵- اطلاع رسانی لازم از طرق مختلف از جمله رسانه های ملی، استانی و شهرستانی در خصوص چگونگی اخذ شکواییه صنفی بصورت الکترونیکی و ثبت آن در سامانه اصناف صورت گیرد.

سید علی امانت

رئیس مرکز و دبیر هیئت عالی نظارت



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی
مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیاد عالی نظارت

شماره : ۶۰/۱۴۸۶۴۲
تاریخ : ۱۳۹۹/۰۶/۱۹
پیوست : دارد

روسای محترم سازمان های صنعت ، معدن و تجارت سراسر کشور و جنوب کرمان
موضوع: وضعیت عملکرد استان در رسیدگی به شکایات ثبت شده در سامانه

سلام علیکم

احتراماً، پیرو بخشنامه‌های شماره ۶۰/۱۴۱۴۰۹ مورخ ۱۳۹۹/۶/۱۰، شماره ۶۰/۱۳۴۸۰۰ مورخ ۱۳۹۹/۶/۱، شماره ۶۰/۱۳۱۵۰۴ مورخ ۱۳۹۹/۵/۲۷، شماره ۶۰/۶۴۷۹۸ مورخ ۱۳۹۹/۳/۱۲، شماره ۶۰/۱۱۸۹۱۸ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۲، شماره ۶۰/۱۰۵۱۶۹ مورخ ۱۳۹۹/۴/۲۸، شماره ۶۰/۱۰۵۲۶۵ مورخ ۱۳۹۹/۴/۲۸ و شماره ۶۰/۲۳۶۲۵۰ مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۶، در خصوص رسیدگی به شکایات ثبت شده در سامانه اصناف، بدین وسیله گزارشی از وضعیت چگونگی رسیدگی آن استان به شکایات از سازمان‌های صنفی در بازه زمانی تاریخ ۱۳۹۹/۳/۱۴ لغایت ۱۳۹۹/۶/۱۴ به شرح جدول و توضیحات ذیل برای آگاهی، پیگیری و اقدام لازم اعلام می‌گردد:

ردیف	نام استان	تعداد شکایات ثبت شده در سامانه	ثبت و رسیدگی به شکایات	عدم رسیدگی به شکایات
۱	آذربایجان شرقی	۵	-	عدم رسیدگی
۲	آذربایجان غربی	۵	-	عدم رسیدگی
۳	اردبیل	۲	-	✓
۴	اصفهان	۱۴	۱	✓
۵	البرز	۸	۶	✓
۶	ایلام	۵	-	✓
۷	بوشهر	۶	۲	✓
۸	تهران	۲۷	۳	✓
۹	خراسان رضوی	۳۲	۴	✓
۱۰	خوزستان	۱۹	-	✓
۱۱	زنجان	۳	-	✓
۱۲	سمنان	۲	-	✓
۱۳	سیستان و بلوچستان	۴	-	✓
۱۴	فارس	۸	-	✓
۱۵	قزوین	۵	-	✓



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۱۴۸۶۴۲

تاریخ : ۱۳۹۹/۰۶/۱۹

پیوست : دارد

✓	-	۴	قم	۱۶
✓	۱	۳	کردستان	۱۷
✓	-	۹	کرمان	۱۸
✓	-	۶	کرمانشاه	۱۹
✓	۴	۱۵	گلستان	۲۰
✓	-	۲۱	گیلان	۲۱
✓	۲۳	۹۳	مازندران	۲۲
✓	۱	۲	مرکزی	۲۳
✓	-	۱	هرمزگان	۲۴
✓	۱	۱۰	همدان	۲۵
✓	-	۶	یزد	۲۶

۱- استان های جنوب کرمان، چهار محال وبختیاری، خراسان جنوبی، خراسان شمالی و لرستان شکایتی در سامانه از اتحادیه، اتاق اصناف و کمیسیون نظارت ثبت نشده و فاقد شکایت می باشند.
۲- استان های مازندران (با ۹۳ شکایت)، خراسان رضوی (۳۲ شکایت)، تهران (۲۷ شکایت) ، گیلان (۲۱ شکایت)، خوزستان (۱۹ شکایت)، گلستان (۱۵ شکایت)، اصفهان (۱۴ شکایت)، کرمان (۹ شکایت) بیشترین شکایات و کمترین رسیدگی به شکایات را در بازه زمانی ذکر شده در سامانه داشته.

۳- موضوع رسیدگی به شکایات در سامانه برای اتاق اصناف مرکز استان، کمیسیون نظارت شهرستان و اتاق اصناف مرکز استان تشریح و اطلاع رسانی گردد ظاهراً و به نظر می رسد امور رسیدگی و درج پاسخ از سوی آنان با کندی و وقفه صورت می پذیرد.

۴- با توجه به بخشنامه های متعدد این مرکز، ضرورت دارد کمیسیون نظارت مرکز استان و سازمان صنعت ، معدن و تجارت استان بعنوان مسئول و متولی رسیدگی به شکایات و اعتراض های صنفی در سطح استان و با توجه به رصد شکایات در سطح استان و دسترسی به تمامی شکایات توسط آنان مرتبط با شکایت از اتاق اصناف مرکز استان، کمیسیون نظارت شهرستان ذیربط - اتاق اصناف شهرستان شکایات را رصد و پیگیری نماید تا پاسخ شکایت در موعد مقرر در سامانه از سوی آنان



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی
مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه هیئت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۱۴۸۶۴۲

تاریخ : ۱۳۹۹/۰۶/۱۹

پیوست : دارد

درج و شکایتی بدون پاسخ نمانده باشد. در صورت عدم درج پاسخ از سوی هر یک از مراجع فوق ، مرجع بالاتر موظف است وفق قانون برخورد نمایند.

۵- مجدداً تاکید می گردد نسبت به درج پاسخ در سامانه، حتی شکایاتی که مرتبط نمی باشد(مانند شکایت مصرف کننده از واحد صنفی) اقدام گردد چون عدم درج پاسخ به منزله عدم رسیدگی خواهد بود و مسائل و مشکلاتی را بدنبال خواهد داشت.

۶- استان هایی که نسبت به معرفی کارشناس و نماینده برای سامانه مذکور اقدام ننموده اند هر چه سریعتر نسبت به معرفی نماینده اقدام نمایند.

۷- چنانچه ابهام و یا سئوالی در مورد نحوه رسیدگی به شکایات در سامانه موصوف وجود دارد آقای حاجیان کارشناس محترم معاونت تشکیلی و تنظیم مقررات صنفی این مرکز با شماره تلفن های

۸۸۹۶۰۰۱۸ و ۸۸۹۶۱۰۷۵ آماده پاسخگویی می باشد. / ۲۲۲۵۳۲۱

جمشید گلپور شاره
رئیس مرکز
و دبیر هیأت عالی نظارت



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه هیئت عالی نظارت

شماره : 60/125500

تاریخ : 1399/05/20

پیوست : دارد

جناب آقای سنجابی

رئیس محترم مرکز نوسازی و تحول اداری

یا سلام و احترام؛

بازگشت به نامه‌ی شماره‌ی ۶۰/۹۴۶۶۹ مورخ ۱۳۹۹/۴/۱۶ و بمنظور اجرای برنامه‌های ابلاغی مقام محترم وزارت در سال جهش تولید و ضرورت انجام مطالعات و تحلیل‌های مورد نیاز برای اصلاح و بهبود فرآیندهای وزارت متبوع، با توجه به الگوی ارائه شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، بدینوسیله آقای حسین حاجیان اصل برای فرایند خدمت منتخب در سال ۱۳۹۹ تحت عنوان " ثبت و رسیدگی به شکایات از سازمان‌های صنفی " بحضورتان معرفی میگردد.

جمشید گلپور شاره
رئیس مرکز
و دبیر هیأت عالی نظارت



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه انجمن عالی نظارت

شماره : ۶۰/۴۰۷۱۲
تاریخ : ۱۳۹۸/۰۲/۰۸
پیوست : دارد

رؤسای محترم سازمان های صنعت، معدن و تجارت سراسر کشور
موضوع: گزارش عملکرد سامانه رسیدگی به شکایات از سازمان های صنفی

با سلام و احترام؛

پیرو بخشنامه شماره ۶۰/۱۱۵۶۳۲، مورخ ۶/۰۵/۰۹۷ در راستای ارتقای سامانه رسیدگی به شکایات از سازمان های صنفی به پیوست گزارشی از عملکرد سامانه مزبور منضم به جدول آماری به تفکیک عملکرد سازمان های صنفی رسیدگی کننده در استان ها برای آگاهی و بهره برداری اعلام میگردد.

طی بررسی های انجام شده از بدو فعالیت سامانه تا بهمن ماه سالجاری حدود ۳۳۴۵ شکواییه در سامانه ثبت گردیده که از این تعداد ۷۶٪ آن (۲۵۶۰ مورد) پیگیری و پاسخ داده شده است. از تعداد شکواییه های واصله ۸۴٪ مربوط به اتحادیه های صنفی، ۸۳٪ نیز مربوط به اتاق های اصناف شهرستان، ۷۹٪ مربوط به کمیسیون نظارت شهرستان و در نهایت ۳۳٪ آن مربوط به کمیسیون نظارت مرکز استان می باشد. شایان ذکر است از کل شکواییه های رسیدگی شده حدود ۲۸٪ آن تأیید و پاسخ مثبت و ۱۸٪ آن پاسخ منفی و ۳۰٪ آن نیز به دلیل عدم ارتباط شکواییه با قانون و مقررات نظام صنفی و به تبع عدم قابلیت رسیدگی غیرمرتبط اعلام گردیده است.

لذا، با توجه به مراتب فوق نکات ذیل قابل توجه و مورد تأکید می باشد:

- ۱- ارزیابی سازمان های صنفی از چگونگی انجام وظایف قانونی، در این سامانه، در بازه های قانونی انجام خواهد شد.
- ۲- از سازمان های صنفی (اتاق های اصناف و کمیسیون های نظارت) انتظار هست مطابق ضوابط و مقررات قانونی به خصوص زمان بندی تعیین شده شکایات رسیدگی نمایند.
- ۳- پاسخ مثبت یا منفی هر یک از شکایات در سامانه باید مطابق قانون و مقررات مربوط به طور کامل ثبت و به متشاککی از طریق سامانه اعلام شود. بدیهی است ثبت پاسخ برخلاف ضوابط، تخلف محسوب خواهد شد.
- ۴- در راستای خدمت رسانی مطلوب، سریع و ارتقای بازدهی، میبایست «اصل محرمانه بودن فرایند رسیدگی در سامانه» از سوی سازمان های صنفی رسیدگی کننده رعایت شود.

پیمان زندی

رئیس



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه بنیت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۱۷۰۵۴۹

تاریخ : ۱۳۹۹/۰۷/۱۳

پیوست : دارد

آنی مهم

روسای محترم سازمان های صنعت ، معدن و تجارت سراسر کشور و جنوب کرمان
موضوع: وضعیت عملکرد استان در سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات سازمان های صنفی

با سلام و احترام

پیرو نامه ی شماره ی ۶۰/۱۴۸۶۴۲ مورخ ۹۹/۶/۱۹، ضمن ارسال جدول آماری عملکرد استان ها به تفکیک در بازه زمانی مورخ ۹۹/۳/۱ تا ۹۹/۷/۱ در سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات سازمان های صنفی، گزارشی از وضعیت استان ها به شرح ذیل برای آگاهی و اقدام لازم در زمینه پاسخگویی به موقع به شکایات به شرح ذیل اعلام می گردد،

۱- بطور کلی تعداد ۴۵۶ شکایت در این محدوده زمانی در سامانه به ثبت رسیده است که ۲۹۵ شکایت (۶۵ درصد) از اتحادیه های صنفی، ۸۴ شکایت (۱۸ درصد) از اتاق های اصناف و ۷۷ شکایت (۱۷ درصد) از کمیسیون های نظارت شهرستان ها می باشد.

۲- از تعداد کل شکایات، ۱۲۰ شکایات بدون پاسخ باقی مانده که حدود ۲۳ درصد آن در حال بررسی و ۴ درصد آن را تاخیری ها تشکیل می دهد.

۳- از تعداد شکایات ثبت شده از اتحادیه های صنفی به ۸۱ درصد آن ها پاسخ داده شده و ۱۹ درصد در حال بررسی یا تاخیری است.

۴- از میزان شکایات ثبت شده از اتاق های اصناف به ۷۴ درصد آن پاسخ داده شده و ۲۶ درصد در حال بررسی و یا تاخیری می باشد، همچنین کمیسیون نظارت مرکز استان ها به ۶۰ درصد شکایات از کمیسیون نظارت شهرستان ها پاسخ و ۴۰ درصد در حال بررسی یا تاخیری می باشد.

۵- بیشترین میزان شکایات به ترتیب مربوط به استان های مازندران، خراسان رضوی، تهران و اصفهان می باشد.

۶- استان های آذربایجان شرقی، البرز، خراسان جنوبی، مرکزی در پاسخگویی به شکایات روند صعودی داشته اند.

۷- استان های یزد، خوزستان، آذربایجان غربی، بوشهر، گلستان، کمترین میزان پاسخگویی را داشته اند.

با عنایت به گزارش فوق الذکر و در راستای اجرای هرچه بهتر پاسخگویی از طریق سامانه شکایات سازمان های صنفی لازم است مراتب زیر مورد توجه قرار گیرد:

۱- پاسخ های ثبت شده در سامانه می بایست حتما منطبق با قانون نظام صنفی و آیین نامه های مرتبط با آن بوده و در تهیه پاسخ، هماهنگی لازم با واحد حقوقی مرجع پاسخگویی و مسوولین مرتبط انجام پذیرد.



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

بسمه تعالی

مرکز اصناف و بازرگانان ایران
و دبیرخانه هیأت عالی نظارت

شماره : ۶۰/۱۷۰۵۴۹

تاریخ : ۱۳۹۹/۰۷/۱۳

پیوست : دارد

۲- از آنجائیکه پاسخ ها قابل رویت بوده و رصد می گردد لذا پاسخ اعلام شده از سوی اتاق های اصناف و کمیسیون نظارت شهرستان به شاکیان بر اساس قوانین صنفی مورد راستی آزمایی قرار گیرد.

۳- وجود میزان تعداد شکایات تاخیری ها در سامانه برای هر استان نشان دهنده عدم پاسخگویی در زمان مقرر و عملکرد نامناسب آن استان می باشد .

۴- با عنایت به حجم بالا و زمان بر بودن مکاتبات و در راستای تسریع در تبادل اطلاعات و پاسخگویی به سوالات کارشناسان و نمایندگان رسیدگی به شکایات استان ها ، از طریق سیستم پیام موارد مرتبط به استان ها اعلام و رابطین شکایات نیز می توانند موضوعات مرتبط را از این طریق پیگیری نمایند.

لذا لازم است رابطین شکایات روزانه و به دفعات پیام های ارسالی در سامانه را بررسی نمایند .

۵- سرکار خانم فلاح کارشناس محترم این مرکز با شماره تلفن ۰۷۵۸۸۹۶۱ و ۰۱۸۸۹۶۰۰۱ آرماده پاسخگویی به ابهامات و سئوالات در زمینه سامانه موصوف می باشد. / ۲۲۳۸۳۲۴

جمشید گلپور شاره
رئیس مرکز
و دبیر هیأت عالی نظارت

رونوشت:

- جناب آقای کلامی سرپرست محترم معاونت بازرگانی داخلی جهت استحضار.
- جناب آقای علیخانی مدیر کل محترم حراست وزارت متبوع جهت استحضار و دستور اقدام مقتضی
- جناب آقای حسن پور سرپرست محترم هماهنگی امور استان ها جهت استحضار و دستور اقدام مقتضی.
- جناب آقای صارمیان سرپرست محترم دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جهت استحضار و دستور اقدام لازم.
- معاونت تشکیلهای و تنظیم مقررات صنفی مرکز.
- اقدام کننده: فلاح