



وزارت جهاد کشاورزی

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات معاونت امور اراضی و منابع طبیعی

«دستورالعمل نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات»

مورد بازرسی

دستگاه های تابعه وزارت جهاد کشاورزی

سال ۱۴۰۲

دیباچه دستورالعمل

از جمله عوامل مهمی که روند تحولات اجتماعی را سرعت می‌بخشد و ضمن جلب رضایت قاطبه مردم، فضا را برای استیفاء حقوق شهروندان مهیا و زمینه دستیابی به عدالت اجتماعی را فراهم می‌کند، پاسخگویی به موقع دولت به درخواست مشروع و به حق مردم است. با توجه به اینکه پاسخگویی سریع حاکمیت به این موضوع، نقش مؤثر و بسزایی در جلب رضایت عمومی دارد، ضروری است مدیران و مسئولان در راستای تأمین مطالبات عمومی در ایجاد بسترها و زیرساخت‌های لازم تعجیل نمایند. بر این اساس در نظام اداری و اجرایی کشور، توجه به مؤلفه‌هایی چون صحت، دقت و سرعت در انجام کار مراجعان و اطلاع‌رسانی صحیح و برخورد مناسب با ارباب رجوع، از اساسی‌ترین شاخص‌های سنجش کارآمدی و رشد و توسعه دستگاه‌های اجرایی مربوطه بوده و قطعاً در صورت تحقق این مهم، ارمغان سیستم اجرایی، پویایی و بالندگی مجموعه و جلب رضایت عموم مردم از خدمات دستگاه‌های دولتی خواهد بود.

به همین منظور در راستای تکریم ارباب رجوع، با هدف تمرکززدایی از فرآیند پاسخگویی به شکایات، رویه واحدی با عنوان **"دستورالعمل نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات"** در دستور کار دستگاه‌های ملی و استانی ذی‌ربط قرار گرفته که به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱. برابر بخشنامه شماره ۵۴۱۴۵/۰۲۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۲۹ مشاور محترم وزیر و مدیرکل حوزه وزارتی و مستند به مکاتبه شماره ۲۴۴۹۰/۲۰۰/۲۰۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۱۳ دیوان عدالت اداری، پیرامون ضرورت رعایت تبصره ۴ ماده ۱۵ طرح اصلاح قانون تشکیلات و آیین دادرسی دیوان عدالت اداری که اشعار می‌دارد: «در مواردی که اشخاص ذینفع تقاضای انجام امر اداری را از دستگاه‌های مذکور دارند، ابتدا باید تقاضای خود را به دستگاه مربوط ارائه دهند و آن دستگاه مکلف است ضمن ثبت درخواست و ارائه رسید، حداکثر ظرف سه ماه به صورت کتبی پاسخ قطعی را (نفیاً یا اثباتاً) به ذی‌نفع ابلاغ نماید... عدم پاسخگویی و استنکاف از ثبت درخواست و ارائه رسید به اشخاص متقاضی، تخلف اداری محسوب می‌شود.» کلیه دستگاه‌های ملی و استانی تابعه وزارت جهادکشاورزی مکلفند، حسب مورد در کوتاه‌ترین زمان ممکن، درخواست، اعتراض و یا شکواییه اشخاص را مورد مطالعه و بررسی قرار داده و تعیین تکلیف نمایند.

تبصره. دستگاه‌های مذکور موظف می‌باشند که در سایت خود فلوچارت و روند نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات را مطابق مفاد این دستورالعمل بارگذاری نموده تا نحوه پیگیری در مرئی و منظر عموم مراجعین قرار گیرد.

ماده ۲. به منظور اعمال سیاست تمرکززدایی، تسریع و تسهیل در پاسخگویی به شکایات، متقاضیان می‌بایست جهت ثبت شکایات، بدواً درخواست خود را با ذکر آدرس پستی و شماره تماس به مدیریت (اداره) بازرسی دستگاه‌های استانی، ارائه نمایند.

تبصره ۱. در صورتی که مدیریت (اداره) بازرسی دستگاه‌های استانی، درخواست متقاضی را تعیین تکلیف ننماید، مدیران (روسای ادارات) بازرسی دستگاه‌های ملی مکلفند پس از وصول شکایت یا درخواست متقاضیان، با قید تسریع، علاوه بر احصاء ادله عدم اقدام مرجع نظارتی استانی و ارائه گزارش آن به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع، موضوع را از طریق دفاتر تخصصی درون سازمانی یا دستگاه تخصصی در استان پیگیری و پاسخ متقاضی را مکتوب، مستند و مستدل صادر نمایند.

تبصره ۲. چنانچه به هر نحو از انحاء، پاسخ متقاضی در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی ارائه نگردد، در صورت پیگیری شاکی و یا احراز تعلل و سهل‌انگاری عوامل ذی‌سمت، دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع، مراتب را به بالاترین مقام دستگاه مربوطه جهت الزام به تعیین تکلیف و پاسخگویی به شاکی و شناسایی عوامل متخلف و حسب مورد معرفی به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری وزارت متبوع، منعکس می‌نماید.

ماده ۳. از آنجا که اکثر شکایات واصله از سوی دستگاه‌های نظارتی، موضوعات فنی، حقوقی و تخصصی بوده، لازم است در راستای رسیدگی به شکایات مذکور، مدیران (روسای ادارات) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی، شکایات اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی را با لحاظ مفاد نامه شماره ۹۰۰۰/۲۰۰/۲۲۴۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۱۳ دیوان عدالت اداری و تعیین زمان متعارف، حسب مورد به دفاتر تخصصی سازمان‌های ملی منعکس و پس از وصول پاسخ دفاتر تخصصی، مراتب را به فوریت به به مراجع مستعلم منعکس نمایند.

تبصره ۱. در صورت نیاز به ارجاع شکایت از طریق دستگاه ملی به مراجع استانی، ضروری است دفاتر تخصصی دستگاه ملی، مرجع استانی را مکلف نمایند که حسب مورد و با عنایت به مفاد نامه شماره ۹۰۰۰/۲۰۰/۲۲۴۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۱۳ دیوان عدالت اداری (در مهلت مکفی)، نسبت به بررسی شکایت و پاسخگویی نهایی به شاکی اقدام نمایند.

تبصره ۲. چنانچه در مکاتبات مراجع مستعلم، بازه زمانی مقرر شده باشد و بنا به ادله فنی، حقوقی و... امکان پاسخگویی توسط دستگاه‌های ملی و استانی در مواعد تعیین شده، متعذر و دشوار باشد، لازم است واحدهای تخصصی مربوطه پیش از انقضاء مدت و توجه به مفاد نامه شماره ۹۰۰۰/۲۰۰/۲۲۴۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۱۳ دیوان عدالت اداری، با ذکر فرجه زمانی مورد نیاز جهت پاسخگویی، موضوع را به مدیریت (اداره) بازرسی دستگاه خود اعلام و آن مدیریت نیز موظف است ضمن بررسی، مراجع پاسخگو را ملزم به رسیدگی و تعیین تکلیف در موعد مقرر نماید.

تبصره ۳. مدیران (روسای اداره) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی مکلفند در صورت احراز تخلف و یا هرگونه سوءجریان و اهمال در تعیین تکلیف نهایی و پاسخگویی به شکایات متقاضیان توسط مسئولین دستگاه ملی و استانی، ضمن پیگیری ارسال پاسخ مراجع مستعلم، مستند و مستدل، عامل یا عوامل متخلف (سهل‌انگار) را به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع معرفی نمایند.

ماده ۴. پیرامون شکایاتی که از طریق دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع به مراجع ملی یا استانی منعکس می‌گردد و در نامه ارجاعی، اعلام نتیجه درخواست گردیده، ضروری است که آن مراجع علاوه بر پیگیری و اقدام قانونی لازم و ارائه پاسخ کتبی به شاکی، نتیجه را (طی رونوشت با مستندات و نظریه دفاتر تخصصی) به دفتر مستعلم منعکس نمایند. چنانچه در مکاتبه دفتر مزبور صرفاً اعلام نتیجه به شاکی (متقاضی) عنوان گردیده است، پس از بررسی و اقدام قانونی لازم، منحصراً پاسخ به صورت کتبی به شاکی منعکس گردد.

تبصره ۱. مدیران (روسای اداره) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی موظفند، در پاسخ استعلام مراجع مستعلم، ضمن ارائه پاسخ مستند و مستدل، به صورت تحلیلی و شفاف، به تمام جهات و فرازهای مورد استعلام، توجه نمایند.

تبصره ۲. در صورت عدم اقتناع مدیران (روسای ادارات) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی نسبت به اعلام نظر واحد تخصصی مربوطه، لازم است مدیریت (اداره) مزبور، رأساً طی مکاتبه ای، نسبت به عودت پاسخ به واحد مربوطه اقدام و ضمن نظارت مستمر بر دریافت نتیجه، متعاقباً پاسخ مستدل و متقن را مطابق خواسته مرجع نظارتی عالی اخذ و نتیجه نهایی را به مرجع مستعلم ارائه نمایند.

تبصره ۳. از آنجایی که هدف دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع در رسیدگی به شکایات، تعیین تکلیف نهایی موضوعات محوله می‌باشد، لازم است مدیریت ها (ادارات) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی از ارائه رونوشت پیگیری‌ها (از مراجع مورد استعلام) به دفتر مزبور خودداری و صرفاً پس از تعیین تکلیف نهایی موضوع، نتیجه بصورت مستند و مستدل به مرجع مستعلم اعلام گردد.

ماده ۵. نظر به اینکه دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع، مرجع اصلی دریافت شکوایه‌های واصله از طریق دفاتر مقام معظم رهبری، ریاست جمهوری (سامانه سامد) و سامانه آن دفتر و همچنین پیگیری گزارشات سازمان بازرسی کل کشور می‌باشد و مسئولیت اعلام نتیجه نهایی به مراجع یاد شده نیز با دفتر مذکور است، مهلت‌های ذکر شده در مکاتبات دفتر مزبور، قابل تمدید نبوده و مدیران (روسای ادارات) بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی مکلفند بدون فوت وقت و با دقت نسبت به موضوع، وفق مقررات رسیدگی نموده و نتیجه را به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع اعلام نمایند.

تبصره ۱. در مواردی که رسیدگی به موضوع، به دلایل منطقی در مهلت تعیین شده مقدور نباشد، این موضوع می‌بایست بصورت مشروح و قید مدت زمان مورد نیاز جهت تعیین تکلیف نهایی، توسط دستگاه تخصصی مورد استعلام به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع اعلام گردد.

تبصره ۲. در صورت عدم اقدام دستگاه‌های ملی و استانی جهت رسیدگی به شکوایه‌های واصله در مواعد مقرر، با اعلام دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع، متخلفین حسب مورد به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری معرفی خواهند شد.

تبصره ۳. پیرامون گزارشات واصله از سازمان بازرسی کل کشور و در راستای اجرای پیشنهادات ختام گزارشات توسط دستگاه‌های ملی و استانی، مدیران (روسای ادارات) بازرسی دستگاه‌های مزبور، مکلف به تسریع در پیگیری اجرای پیشنهادات و انعکاس مراتب به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع می‌باشند.