



وزارت جهاد کشاورزی

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

دستورالعمل نحوه پاسخگویی و رسیدگی به شکایات

مورد بازرسی

دستگاه های تابعه وزارت جهاد کشاورزی

سال ۱۴۰۲

دبیاچه 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 آحاد مردم 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 اطلاع رسانی 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، مقرر است با هدف تمرکززدایی فرآیند پاسخگویی به شکایات مردمی، رویه واحدی با عنوان **"دستورالعمل نحوه پاسخگویی و رسیدگی به شکایات"** در دستور کار دستگاه‌های ملی و استانی ذی‌ربط قرار گرفته و ابلاغ گردد.

ماده ۱. کلیه دستگاه‌های ملی و استانی تابعه وزارت جهادکشاورزی مکلفند، حسب مورد در کوتاه‌ترین زمان ممکن، درخواست، اعتراض و یا شکوائیه اشخاص را مورد مطالعه و بررسی قرار داده و تعیین تکلیف نمایند.

تبصره. دستگاه‌های مذکور مکلفند در سایت خود فلوچارت و روند نحوه پاسخگویی به شکایات مردمی 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 و تسریع و تسهیل در پاسخگویی به شکایات مردمی، متقاضی باید جهت ثبت شکایت، بدو درخواست خود را با ذکر آدرس پستی و شماره تماس به دستگاه‌های تابعه دفتر بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در استان ارائه نمایند.

تبصره ۱. چنانچه به هر نحو از انحاء، دستگاه نظارتی استانی، موضوع درخواست متقاضی را تعیین تکلیف ننماید، واحدهای بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی تابعه وزارت جهادکشاورزی مکلفند پس از وصول شکایت یا درخواست اشخاص حقیقی یا حقوقی، با قید تسریع، ضمن احصاء ادله عدم اقدام مرجع نظارتی استانی و ارائه گزارش موضوع به دفتر بازرسی وزارت متبوع، بسته به نوع موضوع نسبت به مکاتبه با دفاتر تخصصی درون سازمانی یا دستگاه تخصصی تابعه استانی، مورد شکایت را پیگیری و پاسخ متقاضی را به صورت مکتوب، مستند و مستدل صادر نمایند.

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

ماده ۳. از آنجا که اکثر شکایات واصله از سوی دستگاه‌های نظارتی، موضوعات فنی، حقوقی و تخصصی بوده، لازم است در رسیدگی به شکایات مذکور مدیران بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های ملی و استانی

شکایات اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی را با تعیین فرجه‌ای متعارف حسب مورد به دفاتر تخصصی سازمان‌های ملی منعکس و پس از وصول پاسخ، مراتب را به فوریت به استحضار مراجع مستعلم برسانند.

تبصره ۱. در صورت نیاز به ارجاع شکایت از طریق دستگاه ملی به مراجع استانی ضروری است دفاتر تخصصی، استان را مکلف نمایند که حسب مورد در مهلت مقرر (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 دفاتر تخصصی مربوطه پیش از انقضاء مدت، موضوع را به مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه خود منعکس و آن مدیریت نیز موظف است علاوه بر بررسی، مراجع پاسخگو را ملزم به رسیدگی و تعیین تکلیف در موعد مقرر نماید.

تبصره ۳. مدیران بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان‌های 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 ملی و استانی، ضمن پیگیری در 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 در راستای رسیدگی به شکایات و ارائه پاسخ کتبی به شاکی، نتیجه را (طی رونوشتی با مستندات و نظریه دفاتر تخصصی) به دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات منعکس نمایند. ضمناً چنانچه در مکاتبه دفتر مزبور صرفاً اعلام نتیجه به شاکی و یا متقاضی عنوان گردیده است، پس از بررسی و اقدام قانونی لازم، پاسخ منحصرراً به صورت کتبی به شاکی اعلام گردد.

تبصره ۱. مدیریت‌های بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های ملی و استانی در پاسخ استعلام مراجع مستعلم موظفند، ضمن ارائه پاسخ مستند و مستدل، در تنظیم پاسخ استعلام به صورت تحلیلی و شفاف، به تمام جهات و فرازهای مورد استعلام، توجه نمایند.

تبصره ۲. در صورت عدم اقناع مدیریت‌های بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های ملی و استانی نسبت به پاسخ واحد اجرایی مربوطه، لازم است آن مدیریت رأساً طی مکاتبه، نسبت به عودت پاسخ مزبور به واحد اجرایی موردنظر اقدام و بر آن مبنا پاسخ مستدل و متقن را مطابق خواسته مرجع نظارتی عالی اخذ و سپس نتیجه نهایی را به مرجع مستعلم انعکاس دهند.

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، مدیریت‌های بازرسی دستگاه‌های ملی و استانی مکلفند از ارائه رونوشت پیگیری‌ها (از مراجع مورد استعلام) به دفتر مربوطه خودداری و صرفاً پس از تعیین تکلیف نهایی، مراتب را مستند و مستدل به مرجع مستعلم اعلام نمایند.

ماده ۶. نظر به اینکه دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع، مرجع اصلی دریافت شکوایتهای واصله از طریق دفاتر مقام معظم رهبری، ریاست جمهوری (سامانه سامد) و سامانه مرتبط با این دفتر و همچنین

پیگیری گزارشات سازمان بازرسی کل کشور می‌باشد و مسئولیت اعلام نتیجه نهایی به مراجع یاد شده، با دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت جهادکشاورزی است، لذا مهلت‌های ذکر شده در مکاتبات دفتر مزبور، قابل تمدید نبوده و مدیریت‌های بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه‌های ملی و استانی مکلفند بدون فوت وقت، با دقت نسبت به رسیدگی قانونی به موضوع و اعلام نتیجه اقدام نمایند.

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

تبصره ۲. در صورت عدم اقدام دستگاه‌های ملی و استانی در مواعد مقرر، با معرفی 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 گزارش‌های واصله از سازمان بازرسی کل کشور که پیشنهادهای ختام گزارش، جهت اجرا به سازمان‌های ملی و استانی متبوع ارجاع شده و به هر نحوی از انحاء مورد تعیین تکلیف نهایی قرار نگرفته‌اند، مدیران بازرسی ملی و استانی، مکلف به تسریع در پیگیری اجرای پیشنهادهای و انعکاس مراتب به ستاد وزارت می‌باشند.