

آیین نامه اجرایی ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان ابلاغ شد

اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت

به نقل از پایگاه اطلاع رسانی دولت، وزیران عضو کمیسیون لوایح بنا به پیشنهاد معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور و به استناد ماده (۶)

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - آیین نامه اجرایی این ماده را تصویب کردند.

بر این اساس، دستگاههای موضوع ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - موظفند پس از ابلاغ این آیین نامه، اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت را در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند. اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت عبارتند از:

مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارائه خدمت، فرآیند انجام کار و ارائه خدمت و مدت زمان متعارف انجام یا ارائه آن، هزینه های انجام کار و ارائه خدمت، عنوان واحد، محل استقرار و تعیین اوقات مراجعه، نام و نام خانوادگی متصدی انجام کار و ارائه خدمت، روش های ممکن برای انجام کار (حضور، مکاتبه ای، اینترنتی و تلفنی)، اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات، شکایات مراجعه کنندگان و معرفی وب سایت (وبگاه) اینترنتی به منظور اعلام نحوه انجام کار و ارائه خدمت، شرایط و مدارک مورد عمل و فرم های (برگه های) مورد نیاز برای انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و مقررات، منشور حقوق مراجعه کنندگان و اختصاص فضای مناسب برای مراجعه کنندگان و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و استقرار آنان در حد متعارف.

همچنین، اطلاعات مذکور در ماده (۱) باید از طرق: تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید، پایگاه الکترونیکی برای اطلاع رسانی در خصوص کار و خدمت قابل ارایه، خط تلفن گویا برای راهنمایی، کتابچه یا دستورالعمل راهنما و پیشخوان اطلاع رسانی در مبادی ورودی به اطلاع تمام مراجعه کنندگان برسد.

بر اساس این مصوبه، دستگاههای مشمول این آیین نامه موظفند برای راه اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق اعتراضات به منظور ارایه شکایات، پیشنهادات، انتقادات و اخذ مشاوره و راهنمایی از مراجعه کنندگان به گونه ای که قابلیت دسترسی برای آنان را داشته باشد، با رعایت مقررات مربوط اقدام کنند.

مسئولیت پاسخ گویی و رسیدگی به شکایات، انتقادات، پیشنهادات مراجعه کنندگان بر عهده دستگاههای اجرایی مربوط است و دستگاه موظف است ظرف ده روز پاسخ لازم را به شاکه و یا انجمن یاد شده، ارائه کند.

براین اساس، در صورتی که مراجعه کنندگان از نحوه عملکرد دستگاه مشمول این آیین نامه و پاسخگویی آنها شکایت یا اعتراضی داشته باشند، می توانند مراتب را از طریق واحدهای ذی ربط بازرسی و نظارت مستقر در استانداری ها (در سطح استان) و فرمانداری (در سطح شهرستان) و در ارتباط با دستگاههای ستادی و ملی، واحدهای بازرسی و نظارت مستقر در این دستگاهها، مطابق قوانین و مقررات جاری، تا حصول نتیجه پیگیری کنند.

بر اساس این مصوبه، دولت استانداری ها را موظف کرده است؛ با همکاری انجمنهای حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان موضوع فصل سوم قانون یاد شده پس از دریافت و جمع اطلاعات در سطح استان، در دی ماه هر سال گزارشی از عملکرد دستگاههای اجرایی در خصوص میزان رضایت و یا عدم رضایت از نحوه اطلاع رسانی در بدو ورود مراجعه کنندگان را تهیه کنند. به دستگاههایی که بیشترین میزان موفقیت در ارزیابی را کسب کنند، در اسفندماه همان سال تقدیرنامه اطلاع رسانی شایسته به مراجعه کنندگان توسط استاندار اعطا خواهد شد.

همچنین، وزارت کشور مکلف است با همکاری وزارت صنعت، معدن و تجارت در اسفند ماه هر سال ضمن دریافت گزارش استنادیها و دستگاههای ستادی و ملی، گزارشی از روند و چگونگی پیشرفت کار این آیین نامه را در اختیار معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور قرار دهد.

بر این اساس، در راستای تحقق اهداف این آیین نامه، وزارت صنعت، معدن و تجارت با هماهنگی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، برای اطلاع رسانی و

فراگیری مفاد این آیین نامه با رعایت قوانین و مقررات اقدام کنند.