

باب نهم^۱ طرز تنظیم امور مربوط به مراجعین

منظور وضع

ماده اول:

این طرز العمل جهت تنظیم امور مربوط به مراجعین مبنی بر پیگیری عرایض، حل مشکلات و سایر موارد مشابه آن ها با ریاستها و واحدهای مربوطه وزارت صنعت و تجارت وضع گردیده است.

اهداف

ماده دوم:

این طرز العمل دارای اهداف ذیل می باشد:

- ۱- آرایه تسهیلات مؤثر به سکتور خصوصی مبنی بر تسریع روند رسیدگی عرایض و خواسته های قانونی آن ها،
- ۲- مدیریت روند رسیدگی به عرایض و سایر موارد مشابه مراجعین وزارت،
- ۳- جلوگیری از بروکراسی اداری،
- ۴- رهنمایی مراجعین جهت رسیدگی به عرایض مربوطه،
- ۵- برداشتن چالشها و رفع موانع در روند طی مراحل عرایض و اسناد مراجعین،
- ۶- تامین شفافیت در روند طی مراحل عرایض و اسناد مربوطه مراجعین.

اصطلاحات

ماده سوم:

- ۱- ریاست: عبارت از ریاست اداری و خدمات وزارت می باشد.
- ۲- مراجعین: تمام افراد و اشخاص مندرج کتاب مخصوص ریاست که جهت پیگیری عرایض، مشکلات و سایر موارد مشابه به وزارت مراجعه می نمایند.
- ۳- درخواست کننده: به شخص یا فردی اطلاق می گردد که جهت مراجعه به وزارت حداقل یک روز قبل در جدول مربوطه ریاست ثبت نام نموده باشد.

ساحه تطبیق

ماده چهارم:

- (۱) احکام این طرز العمل بالای تمام مراجعین وزارت به طور یکسان قابل تطبیق بوده و ریاست مسئول تطبیق آن می باشد.
- (۲) نمایندگان مجلسین شورای ملی از حکم مندرج فقره اول این ماده مستثنی می باشند.

مکلفیت ریاست

ماده پنجم:

- ریاست طبق احکام این طرز العمل مراحل آتی را جهت تسهیل روند رسیدگی به عرایض مراجعین اتخاذ می نماید:
- ۱- مدیریت ساحه تثبیت شده برای پذیرایی مراجعین.

^۱ قبلا در این باب، طرز العمل تنظیم تمام کارکنان وزارت گنجانیده شده بود، اما با در نظر داشت ادغام طرز العمل متذکره با طرز العمل امور اداری و خدمات به اساس منظوری مصوب ۱۳۸۸/۹/۳ و ایجاد طرز العمل جدید « طرز تنظیم امور مربوط به مراجعین » مصوب ۱۳۹۸/۸/۲۵، احکام طرز العمل طرز تنظیم امور مربوط به مراجعین در این باب به جای طرز العمل قبلی جایگزین گردیده است.



- ۲- طرح و ترتیب کتاب مخصوص ثبت مراجعین با در نظر داشت اسم، موضوع، تاریخ مراجعه، نوعیت درخواستی، آدرس، موقف، ریاست مسئول و شماره تماس، جهت اندراج مراجعین،
- ۳- طرح و ترتیب جدول مخصوص جهت درج درخواست کنندگان در فهرست مراجعین بادر نظر داشت اسم، موضوع، تاریخ مراجعه، نوعیت درخواستی، شماره تماس و ریاست مورد نظر،^۱
- ۴- توظیف کارمندان مربوطه جهت ثبت، رهنمایی و طی مراحل عرایض مراجعین،
- ۵- تامین هماهنگی با مسئولین ریاست های مورد نیاز، مسئولین امنیتی مربوطه و ریاست دفتر،
- ۶- فراهم سازی تسهیلات لازم جهت انسجام امور مراجعین،
- ۷- ارایه توضیحات لازم به مراجعین مبنی بر شفافیت روند مربوطه.

روند ثبت مراجعین

ماده ششم:

- (۱) طبق احکام این طرزالعمل، ریاست مکلف به اتخاذ اقدامات ذیل جهت ثبت درخواست کنندگان می باشد:
 - ۱- ثبت درخواست کنندگان در جدول مخصوص با در نظر داشت حکم جزء سوم ماده پنجم این طرزالعمل، در ساحه تثبیت شده،
 - ۲- رهنمایی درخواست کننده به بخش مربوط به موظفین امنیتی جهت تلاشی،
 - ۳- بعد از تحقق مرحله جزء اول این فقره، رهنمایی درخواست کننده به ساحه تثبیت شده جهت ثبت نام در کتاب مراجعین.
- (۲) طبق احکام این طرزالعمل، ریاست مکلف به اتخاذ اقدامات ذیل جهت ثبت مراجعین می باشد:
 - ۱- حصول اطمینان از درج اسم مراجعین در جدول مندرج جزء اول فقره اول این ماده قبل از ثبت مراجعین در کتاب مندرج جزء دوم ماده پنجم این طرزالعمل،
 - ۲- درج مراجعین در کتاب مخصوص مراجعین با در نظر داشت حکم مندرج جزء دوم ماده پنجم این طرزالعمل به رویت و اخذ یکی از اسناد مانند تذکره تابعیت، کارت هویت، پاسپورت، جواز مربوطه،
 - ۳- بعد از تحقق مرحله مندرج جزء دوم، ارایه کارت دخولی برای مراجعین،
 - ۴- رسیدگی و مدیریت مراجعین در ساحه تثبیت شده،
 - ۵- اخبار به ریاست یا واحد مورد نیاز مراجعین به صورت بلافاصله،
 - ۶- حصول اطمینان مبنی بر رسیدگی به عرایض قانونی و اصولی مراجعین توسط ریاست و واحد مربوطه وزارت.

مسئولیت ریاست ها و واحدهای زیدخل

ماده هفتم:

- (۱) طبق احکام این طرزالعمل، ریاست عمومی خدمات تجارتي، ریاست مالی و حسابی، ریاست منابع بشری و آمریت تدارکات وزارت مکلف اند تا کارمندان بخش های مربوطه خویش را همه روزه در اوقات رسمی به ساحه تثبیت شده برای مراجعین، به منظور رسیدگی مشکلات و عرایض قانونی مراجعین توظیف نمایند.
- (۲) طبق احکام این طرزالعمل، ریاست دفتر مکلف است تا همه روزه در اوقات رسمی کارمند مربوطه خویش را جهت نظارت روند ثبت نام درخواست کنندگان، مراجعین، رسیدگی به عرایض توظیف نماید.

جدول های مشروح در این کتاب، در ضمیمه شماره ۲۳ کتاب سوم مجموعه طرزالعمل های وزارت پیوست شده است.



(۳) طبق احکام این طرزالعمل، ریاست تکنالوژی معلوماتی و مخابراتی مکلف به تامین تسهیلات مورد نیاز روند ثبت نام درخواست کنندگان، مراجعین و سایر موارد مقتضی آن می‌باشد.

احکام متفرقه

ماده هشتم:

- (۱) ریاست جهت بهبود روند مربوط به ثبت نام درخواست کننده، مراجعین و رسیدگی به عرایض آن، مکلف به طرح پلان عملی می‌باشد.
- (۲) ریاست مکلف به ارایه گزارش به ریاست دفتر جهت ملاحظه مقام وزارت، به طور روزمره می‌باشد.
- (۳) قالب و شکل (فارمت) گزارش مندرج فقره دوم این ماده با در نظر داشت اجرائات تحقق یافته و اجرائات تحقق نیافته بادر نظر داشت دلایل آن، از جانب ریاست ترتیب می‌گردد.

