

"فرم راهنمای ارباب رجوع"

صفحه : 1

عنوان فعالیت : شکایات و درخواستها و انتقادات و پیشنهادات واصله حراست

داخلي	مستقيم	شماره تلفن	اداره/ واحد : رسيدگي به شكايات			حوزه : رياست	
زمان مراجعه	متصدیان ذيربط	اطلاع رسانی / تعاملی / تراکنشی	نحوه انجام کار(دستی / حضوری)	مدت زمان (ساعت / دقیقه)	مراحل انجام کار	مدارک لازم	شرایط لازم برای انجام فعالیت
ساعات اداری		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	10 دقیقه	اخذ شکایات واصله یا گزارشات مربوطه از سیستم سامد	در خواست و طرح موضوع شکایت - انتقادات و یا پیشنهادات	-
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	بررسی و کنترل مدرک و تعیین صلاحیت رسیدگی	مستندات و مدارک مربوطه با تایید مدیر دفتر ارزیابی	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	مکاتبه با معاونتهای تخصصی	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	اخذ نتیجه شکایات از معاونتهای مربوطه	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	ورود نتایج گزارشات در سیستم سامد	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	در صورت وجود اعتراض توسط شاکی یا متقاضی بررسی مجدد	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	اعلام نتایج شکایات به ارباب رجوع	
جمع زمان صرف شده جهت دریافت و ثبت سیستمی : 10 ساعت و 50 دقیقه / جمع زمان جهت بررسی و پیگیری جواب از معاونت ها 24 الی 48 ساعت							

"فرم راهنمای ارباب رجوع"

صفحه 1:

عنوان فعالیت: شکایات و درخواستهای ملاقاتهای مردمی با ریاست محترم سازمان و با معاونین

داخلي	مستقيم	شماره تلفن	اداره/ واحد: واحد رسیدگی به شکایات			حوزه: ریاست	
			مدت زمان (ساعت / دقیقه)	مراحل انجام کار	مدارک لازم	شرایط لازم برای انجام فعالیت	
زمان مراجعه	متصدیان ذیربط	اطلاع رسانی / تعاملی / تراکنشی	نحوه انجام کار (دستی / حضوری)	اطلاع رسانی / تعاملی	درخواست و طرح موضوع شکایت - انتقادات و یا پیشنهادات		
ساعات اداری		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	10 دقیقه	اخذ شکایات واصله یا گزارشات مربوطه از سیستم سامد	درخواست و طرح موضوع شکایت - انتقادات و یا پیشنهادات	-
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	بررسی و کنترل مدرک و تعیین صلاحیت رسیدگی	مستندات و مدارک مربوطه با تایید مدیر دفتر ارزیابی	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	مکاتبه با معاونتهای تخصصی	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	اخذ نتیجه شکایات از معاونتهای مربوطه	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	ورود نتایج گزارشات در سیستم سامد	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	در صورت وجود اعتراض توسط شاکی یا متقاضی بررسی مجدد	
		اطلاع رسانی / تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	اعلام نتایج شکایات به ارباب رجوع	

جمع زمان صرف شده جهت دریافت و ثبت سیستمی: 10 ساعت و 50 دقیقه / جمع زمان جهت بررسی و پیگیری جواب از معاونت ها 24 الی 48 ساعت

"فرم راهنمای ارباب رجوع"

صفحه : 1

عنوان فعالیت : شکایات و درخواستهای واصله از دفتر ارزیابی عملکرد و رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

داخلي		مستقيم	شماره تلفن	اداره / واحد : رسیدگی به شکایات			حوزه : ریاست	
زمان مراجعه	متصدیان ذیربط	اطلاع رسانی / تعاملي / تراکنشي	نحوه انجام کار (دستي / حضورى)	مدت زمان (ساعت / دقيقه)	مراحل انجام کار	مدارک لازم	شرایط لازم برای انجام فعالیت	
ساعات اداری		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	10 دقیقه	اخذ شکایات واصله یا گزارشات مربوطه از سیستم سامد	در خواست و طرح موضوع شکایت - انتقادات و یا پیشنهادات	-	
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	30 دقیقه	بررسی و کنترل مدرک و تعیین صلاحیت رسیدگی	مستندات و مدارک مربوطه با تایید مدیر دفتر ارزیابی		
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	20 دقیقه	مکاتبه با معاونتهای تخصصی		
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	یک روز کاری	اخذ نتیجه شکایات از معاونتهای مربوطه		
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	20 دقیقه	ورود نتایج گزارشات در سیستم سامد		
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	یک روز کاری	در صورت وجود اعتراض توسط شاکی یا متقاضی بررسی مجدد		
		اطلاع رسانی / تعاملي	اتوماسیون	30 دقیقه	اعلام نتایج شکایات به ارباب رجوع		

جمع زمان صرف شده جهت دریافت و ثبت سیستمی : 10 ساعت و 50 دقیقه / جمع زمان جهت بررسی و پیگیری جواب از معاونت ها 24 الی 48 ساعت


 جمهوری اسلامی ایران
 وزارت صنعت، معدن و تجارت
 سازمان صنعت، معدن و تجارت استان بوشهر

"فرم راهنمای ارباب رجوع"

صفحه 1:		عنوان فعالیت: سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات دریافتی از بازرسی کل کشور					
داخلی	مستقیم	شماره تلفن	اداره/ واحد: رسیدگی به شکایات			حوزه: ریاست	
زمان مراجعه	متصدیان ذربط	اطلاع رسانی/ تعاملی/ تراکنشی	نحوه انجام کار) (دستی / حضوری)	مدت زمان (ساعت / دقیقه)	مراحل انجام کار	مدارک لازم	شرایط لازم برای انجام فعالیت
ساعات اداری		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	10 دقیقه	اخذ شکایات واصله یا گزارشات مربوطه از سامانه مربوطه	در خواست و طرح موضوع شکایت - انتقادات و یا پیشنهادات	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	بررسی و کنترل مدرک و تعیین صلاحیت رسیدگی	مستندات و مدارک مربوطه با تایید مدیر دفتر ارزیابی	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	مکاتبه با معاونتهای تخصصی	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	اخذ نتیجه شکایات از معاونتهای مربوطه	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	20 دقیقه	ورود نتایج گزارشات در سامانه مربوطه	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	یک روز کاری	در صورت وجود اعتراض توسط شاکی یا متقاضی بررسی مجدد	
		اطلاع رسانی/ تعاملی	اتوماسیون	30 دقیقه	اعلام نتایج شکایات به ارباب رجوع	

جمع زمان صرف شده جهت دریافت و ثبت سیستمی: 10 ساعت و 50 دقیقه / جمع زمان جهت بررسی و پیگیری جواب از معاونت ها 24 الی 48 ساعت