

## **ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۸۸/۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی:**

«کلیه دستگاههای دولتی، عمومی، سازمانها، نهادها، شهرداریها و همچنین دستگاههایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می باشند، در ابتداء کلیه اطلاعات لازم در خصوص انجام کار و ارایه خدمات در اختیار مراجعان قرار دهند»

➤ **بر اساس ماده قانونی فوق؛ آیین نامه اجرایی ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در تاریخ**

**۱۳۹۰/۱۲/۲۸ تدوین و تصویب شده است:**

ماده ۶- استانداری ها موظفند با همکاری انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان موضوع فصل سوم قانون یاد شده پس از دریافت و تجمیع اطلاعات در سطح استان، در دی ماه هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه های اجرایی درخصوص میزان رضایت و یا عدم رضایت از نحوه اطلاع رسانی در بدو ورود مراجعه کنندگان را تهیه کنند. به دستگاه هایی که بیشترین میزان موفقیت در ارزیابی را کسب نمایند، در اسفند ماه همان سال تقدیرنامه اطلاع رسانی شایسته به مراجعه کنندگان توسط استاندار اعطا خواهد شد.

ماده ۷- وزارت کشور مکلف است با همکاری وزارت صنعت، معدن و تجارت در اسفند ماه هر سال ضمن دریافت گزارش استانداری ها و دستگاه های ستادی و ملی، گزارشی از روند و چگونگی پیشرفت کار این آیین نامه را در اختیار معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور قرار دهد.

➤ **دستورالعمل اجرایی ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان:**

شورای ارزیابی ( ملی - استانی - شهرستانی) ارزیابی عملکرد رعایت حقوق ارباب رجوع که کار بررسی شرایط اعطای گواهینامه، لوح و تندیس های ملی ماده ۶ قانون حمایت مصرف کنندگان را انجام می دهد.

### **شورای ارزیابی استانی**

۱. استاندار (رئیس شورا)
۲. معاون امور هماهنگی و توسعه منابع استاندار (قائم مقام شورا)
۳. مدیرکل دفتر هماهنگی امور اقتصادی (دبیر شورا)
۴. رییس انجمن استان
۵. رییس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان
۶. رییس اداره کل صدا و سیما استان

۷. رییس شورای اسلامی شهر مرکز استان

۸. نماینده دستگاه ارزیابی شونده (بدون حق رأی)

۹. کارشناس ذیربط در استانداری (بدون حق رأی)

تبصره ۱: شورای ارزیابی استانی با حضور اکثریت اعضای دارای حق رأی رسمیت می‌یابد و مصوبات آن با اکثریت آراء نافذ خواهد بود.

تبصره ۲: هر کدام از دستگاه‌ها حداکثر یک حق رأی خواهند داشت.

### ➤ شاخص‌های ارزیابی: بر اساس آیین نامه اجرایی

ماده ۱- دستگاه‌های موضوع ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان - مصوب ۱۳۸۸ - موظفند پس از ابلاغ این آیین نامه، اطلاعات مربوط به انجام کار و خدمت را به شرح زیر در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند:

الف - مهم‌ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارایه خدمت

ب - فرآیند انجام کار و ارایه خدمت و مدت زمان متعارف انجام یا ارایه آن

ت - هزینه‌های انجام کار و ارایه خدمت

ث - عنوان واحد، محل استقرار و تعیین اوقات مراجعه

ج - نام و نام خانوادگی متصدی انجام کار و ارائه خدمت

چ - روش‌های ممکن برای انجام کار (حضور، مکاتبه ای، اینترنتی و تلفنی)

ح - اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه‌کنندگان

خ - معرفی وب سایت (وبگاه) اینترنتی به منظور اعلام نحوه انجام کار و ارایه خدمت

د- شرایط و مدارک مورد عمل و فرم‌های (برگه‌های) مورد نیاز برای انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و مقررات

مقررات

ذ - منشور حقوق مراجعه‌کنندگان

ر - اختصاص فضای مناسب برای مراجعه‌کنندگان و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و استقرار آنان در حد

متعارف

ماده ۲- اطلاعات مذکور در ماده (۱) باید از تمامی طرق زیر به اطلاع تمام مراجعه‌کنندگان برسد:

الف - تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید

ب - پایگاه الکترونیکی برای اطلاع‌رسانی درخصوص کار و خدمت قابل ارایه

پ - خط تلفن گویا برای راهنمایی

ت - کتابچه یا دستورالعمل راهنما

ث - پیش‌خوان اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی

تبصره - تمامی تغییرات به عمل آمده در مفاد اطلاعات موضوع این ماده باید ظرف دو ماه اعمال شود.

### **اهداف طرح:**

هدف از اجرای این دستورالعمل ایجاد، تثبیت و تحکیم ساختار تشویق فعالیت دستگاه های دولتی و عمومی، سازمان ها، نهادها، بانک ها و شهرداری ها و به طور کلی کلیه دستگاه های موضوع ماده ۶ قانون حمایت در جهت حمایت مؤثر از حقوق ارباب رجوع دریافت کننده خدمت در موارد زیر می باشد:

۱. افزایش انگیزه و حساسیت دستگاه های موضوع ماده ۶ قانون حمایت برای رعایت حقوق ارباب رجوع دریافت کننده خدمت از طریق فعالیت های فرهنگی و تشویقی
۲. افزایش اعتماد ارباب رجوع به عملکرد دستگاه های موضوع ماده ۶ قانون حمایت
۳. افزایش رقابت بین دستگاه های موضوع ماده ۶ قانون حمایت در راستای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع
۴. تلاش جهت استاندارد سازی زمان ارائه خدمت در دستگاه های مشمول ماده ۶ قانون حمایت
۵. شناسایی دستگاه های ناقض حقوق ارباب رجوع و انجام اقدامات لازم در جهت قانونمند کردن آنها