

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

شماره ۲۵۸۲۱۱/ت/۴۵۳۳۸ک

۲۸/۱۲/۱۳۹۰

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

وزارت صنعت، معدن و تجارت - وزارت کشور

معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور

وزیران عضو کمیسیون لوایح در جلسه مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۰ بنا به پیشنهاد شماره ۴۳/۷۶۴۰۷ مورخ ۱۳۸۹/۶/۸ معاونت

برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و به استناد ماده (۶) قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان - مصوب ۱۳۸۸

- آیین نامه اجرایی این ماده را به شرح زیر تصویب نمودند:

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

ماده ۱- دستگاه های 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 به شرح زیر در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه در

اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند:

الف - مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارایه خدمت

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

ت - هزینه های 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 - روش های ممکن برای انجام کار (حضوری، مکاتبه ای، اینترنتی و تلفنی)

ح - اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه کنندگان

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

د- شرایط و مدارک مورد عمل و فرم های (برگه های) مورد نیاز برای انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و

مقررات

ذ - منشور حقوق مراجعه کنندگان

ر - اختصاص فضای مناسب برای مراجعه کنندگان 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 مراجعه کنندگان برسد:

الف - تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید

ب - پایگاه الکترونیکی برای اطلاع رسانی درخصوص کار و خدمت قابل ارایه

پ - خط تلفن گویا برای راهنمایی

ت - کتابچه یا دستورالعمل راهنما

ث - پیش خوان اطلاع رسانی در مبادی ورودی

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

ماده ۳- دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند نسبت به 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 نمایند.

تبصره ۱- مراجعه کنندگان می توانند ضمن ارایه شکایات، انتقادات و پیشنهادات به صندوق یادشده، به انجمن حمایت از

حقوق مصرف کنندگان موضوع ماده (۹) قانون مذکور مراجعه نمایند. پس از بررسی شکایات و ارایه خدمات مشاوره ای و

حقوقی توسط انجمن به مراجعه کنندگان، انجمن می تواند به درخواست متقاضی و نیابت از او، نسبت به ارجاع موضوع به

دستگاه اجرایی اقدام کند. چنانچه پاسخ دستگاه اجرایی قانع کننده نباشد، انجمن یا متقاضی می توانند مراتب را جهت

رسیدگی به مراجع قانونی مندرج در ماده (۵) این آیین نامه ارجاع نمایند.

تبصره ۲- دستگاه های مشمول این آیین نامه موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگه نظرسنجی را در اختیار وی قرار

دهند.

ماده ۴- مسئولیت پاسخ گویی و رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات مراجعه کنندگان برعهده دستگاه های

اجرایی مربوط می باشد و دستگاه موظف است ظرف ده روز پاسخ لازم را به شاکی و یا انجمن یادشده ارایه نماید.

ماده ۵- 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 ها (در سطح شهرستان) و در ارتباط با دستگاه های ستادی و ملی، واحدهای بازرسی و نظارت مستقر در

این دستگاه ها، مطابق قوانین و مقررات جاری، تا حصول نتیجه پیگیری کنند.

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.

ماده ۸- در راستای تحقق اهداف این آیین نامه، وزارت صنعت، معدن و تجارت با هماهنگی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، نسبت به اطلاع رسانی و فراگیری مفاد این آیین نامه با رعایت قوانین و مقررات اقدام نماید. این تصویب نامه در تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۸ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

معاون اول رییس جمهور - محمدرضا رحیمی