

بسمه تعالی

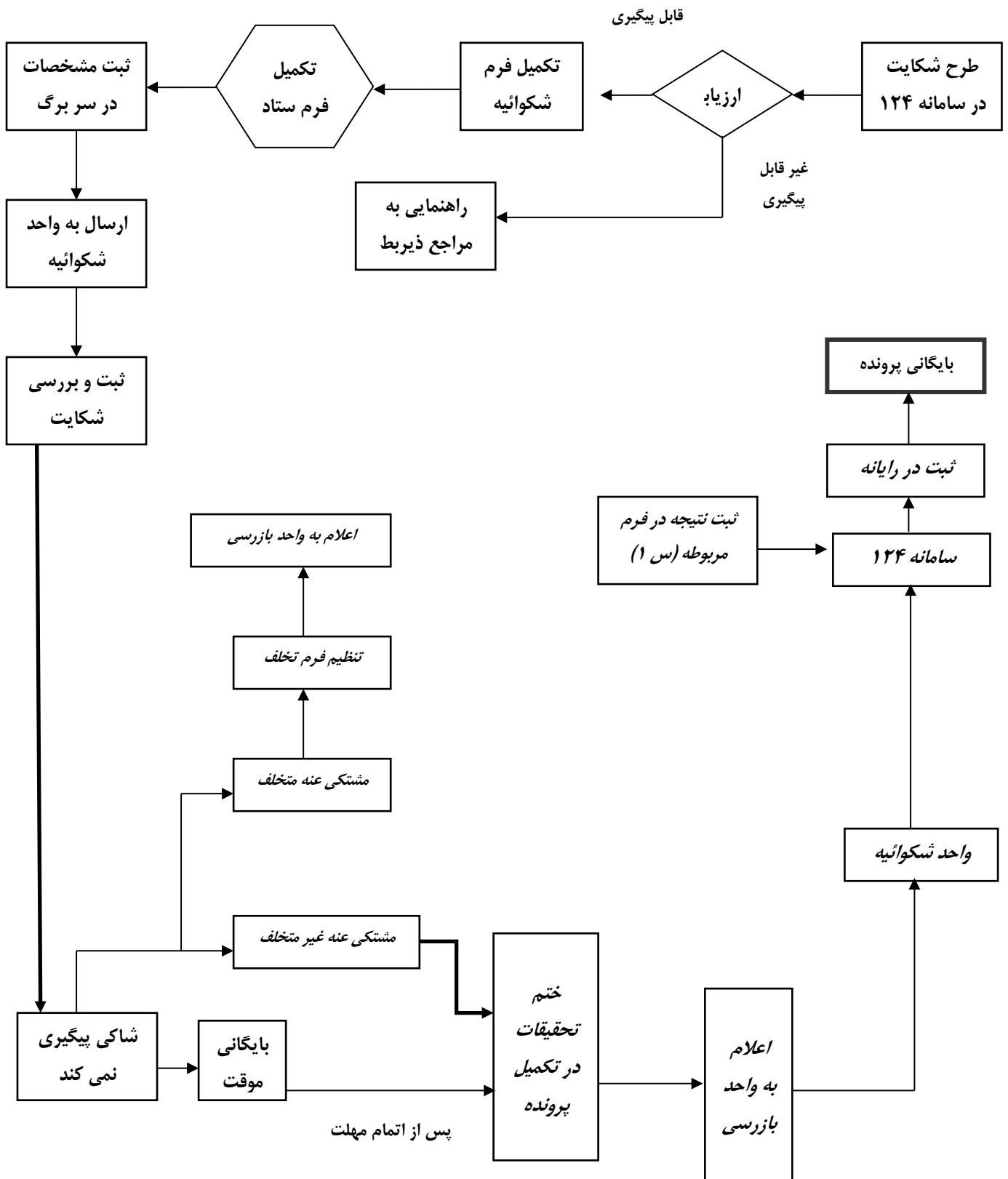
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

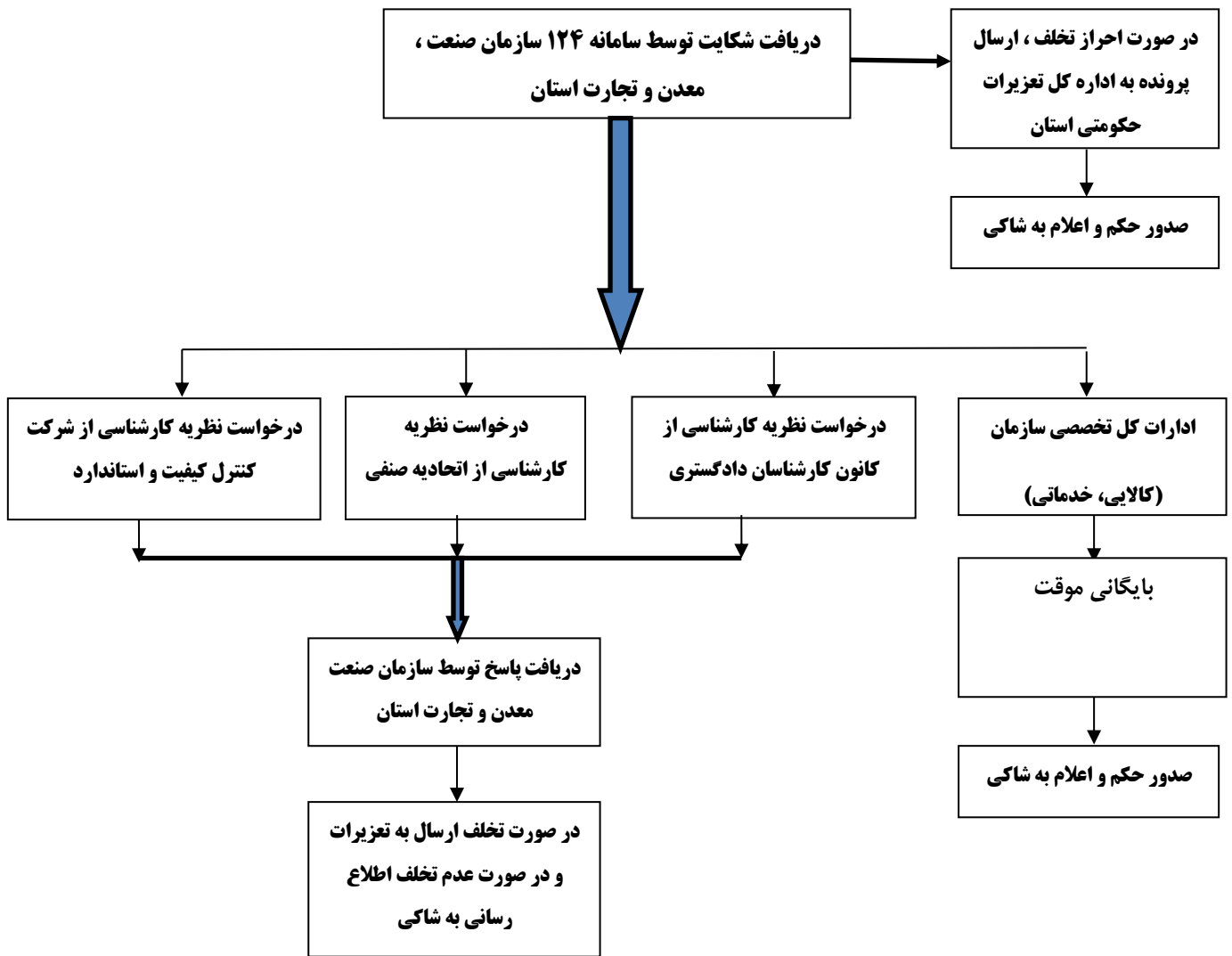
۱- عنوان خدمت: رسیدگی به شکایات مردمی در زمینه کالا و خدمات		۲- شناسه خدمت	
(این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)			
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		
	نام دستگاه مادر: وزارت صنعت ، معدن و تجارت		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	دریافت شکایات مردمی از طریق سامانه ۱۲۴ در خصوص کالا و خدمات و رسیدگی طبق قوانین و ضوابط		
	نوع خدمت		
	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت		
	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت		
	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با: خرید کالا		
	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر		
نحوه آغاز خدمت			
<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت			
هرگونه اسناد و مدارک حاکی از وقوع تخلف باشد مانند فاکتور خرید ، قرارداد ، قیمت خرید و ... به همراه نشانی دقیق واحد مورد شکایت گزارش کتبی یا تلفنی مردمی			
قوانین و مقررات بالادستی			
قانون حمایت از حقوق مصرف کننده ، قانون تعزیرات حکومتی ، قانون نظام صنفی			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	بیش از سیصد هزار نفر خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/> (میانگین ۱۰۰۰ شکوایه در روز)		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۰ تا ۳۰ روز		
	تواتر		
	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بصورت روزانه شکایات دریافت می شود) <input type="checkbox"/> بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	یک مرتبه		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان (ندارد)			
مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ...			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	CPPO.mimt.gov.ir		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	پرتال سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		
	رسانه ارتباطی خدمت		
مراحل خدمت	نوع ارائه		در مرحله اطلاع رسانی خدمت
	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پرتال سازمان <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس (سامانه ۱۲۴) <input checked="" type="checkbox"/> سایر (بازگرنحوه دسترسی) کتبی ، مکاتبه توسط دستگاههای دیگر، حضوری		
غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی <input type="checkbox"/>
ذکر ضرورت مراجعه حضوری			

		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس (سامانه ۱۲۴) <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) کتبی، مکاتبه توسط دستگاههای دیگر، حضوری		در مرحله درخواست خدمت	
<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: دگر ضرورت مراجعه حضوری		مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: دگر ضرورت مراجعه حضوری	
		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس (سامانه ۱۲۴) <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)	
سامانه جامع بازرسی		اطلاعات پرونده های قبلی		<input type="checkbox"/>	
سامانه ستاد خبری		اطلاعات پرونده های قبلی		<input type="checkbox"/>	
بانک قیمت کالا و خدمات		استعلام قیمت		<input type="checkbox"/>	
سامانه 124.ir		استعلام قیمت		<input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
نام دستگاه دیگر		ارزای خدمات با سایر دستگاههای دیگر		سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ها ارسال گزارش	

سازمان تعزیرات حکومتی	ارسال پرونده جهت صدور حکم و اجرا	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
کانون کارشناسان دادگستری	نظریه کارشناسی در صورت لزوم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
شرکت کنترل کیفیت و استاندارد	نظریه کارشناسی در صورت لزوم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
اتحادیه های صنفی	نظریه کارشناسی در صورت لزوم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
ادارات کل تخصصی درون سازمان	نظریه کارشناسی در صورت لزوم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
۱- عناوین فرایندهای خدمت	۱- بررسی شکایات و تطبیق با قوانین و ضوابط توسط سازمان صنعت، معدن و تجارت استان			
	۲- درخواست نظریات کارشناسی از کانون کارشناسان دادگستری و یا اتحادیه های صنفی، شرکت ملی کیفیت و استاندارد و ادارات کل تخصصی سازمان			
	۳- در صورت احراز تخلف ارسال پرونده به تعزیرات حکومتی جهت صدور حکم			
			

فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات توسط سامانه ۱۲۴ سازمان های صنعت ، معدن و تجارت استان ها





<p>واحد مربوط : دفتر فن آوری اطلاعات</p>	<p>پست الکترونیک : Fanavari_cppto@mimt.gov.ir</p>	<p>تلفن : ۲۲۰۵۸۳۵۶</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : امید قبه</p>
--	---	------------------------	--

فرم شماره یک

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز/ ساعت)	مراجع ناظر	فرآیند صدور مجوز		متقاضی مجوز			هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	نوع مجوز	عنوان مجوز	ردیف
	غیر الکترونیکی	الکترونیکی			مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
														صدور		۱
														تمدید		۲
														اصلاح		۳
														لغو		۴

*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان انجام کار (روز / ساعت)	هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	نوع فرآیند		عنوان دستگاه استعلام شونده	ردیف
	الکترونیکی	غیر الکترونیکی					موارد استعلام با ذکر نام ***	سایر ***		
								قیمت ، کیفیت ، خسارات مالی و ...	کانون کارشناسان دادگستری	۱
								قیمت ، کیفیت ، خسارات مالی و ...	اتحادیه های صنفی	۲
								قیمت ، کیفیت ، خسارات مالی و ...	شرکت کنترل کیفیت و استاندارد	۳
								قوانین ، ضوابط ، مصوبات	حوزه های تخصصی سازمان حمایت	۴
								اعلام نتیجه بازرسی	اداره کل بازرسی و کشف کالای قاچاق	۸

*** نام استعلام در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود