

فرآیند بازرسی در راستای رسیدگی به شکایات مردمی



هدف:

- رسیدگی به شکایات مردمی
- جلب رضایتمندی
- نظارت و ایجاد تعادل در بازار
- ناامن کردن بازار برای افراد سودجو

دامنه کاربرد:

- حوزه ریاست
- اداره کل بازرسی ویژه
- معاونین بازرسی و نظارت در سازمان
- مدیر حقوقی

ورودی ها:

- دریافت شکایات مردمی از سامانه پاسخگویی و رسیدگی به شکایات، سامانه ۱۳۶ و سامد
- گزارشات و اخبار واصله
- طرح های مناسبی

مراجع:

- قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز
- مصوبات ستاد تنظیم بازار
- قانون تعزیرات حکومتی و نظام صنفی
- قانون حمایت از مصرف کنندگان

منابع لازم:

- نیروی انسانی
- امکانات سخت افزاری
- شبکه امن

مدارک سیستمی:

- فرم دریافت شکایات
- فرم صورتجلسه کشف کالای قاچاق

خروجی ها:

- اعلام نتیجه به شاکی
- تشکیل پرونده تخلفاتی
- پیشگیری از تخلف

مسئولیت ها:

- مدیر کل بازرسی ویژه
- معاونین بازرسی و نظارت در سازمان
- مدیر حقوقی