بسمه تعالی

دستورالعمل رسیدگی به شکایات متقاضیان مجوزهای کسب و کار و پیگیری امور حقوقی مرتبط در مراجع قضایی

مقدمه

پس از راه‌اندازی درگاه ملی مجوزها با توجه به تعداد زیاد متقاضیان و درخواست‌های متنوع آنها تصمیم بر آن شد زیرسامانه‌ای موسوم به «سامانه شکایات مردمی درگاه ملی مجوزها» به منظور بررسی و پیگیری مشکلات متقاضیان مجوزها ایجاد شود. مشکلاتی که از سوی متقاضیان مجوز در سامانه مذکور ثبت می‌گردد به لحاظ محتوا و نوع اقدامات مورد نیاز متفاوت هستند و ضروری است بر همین اساس دسته‌بندی شده و مورد پیگیری قرار گیرند.

تعریف شکایت

هر نوع مشکل یا مغایرت قانونی که از سوی متقاضی مجوز کسب و کار در رابطه با اخذ مجوز و یا انجام کسب و کار در سامانه شکایات ثبت شود.

تفویض اختیار

وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی طی نامه شماره ۲۵/۲۱۷۹۸۱ مورخ ۱۴۰۴/۱۱/۲۶ (بندهای ۲۲ تا ۲۴) اختیار رسیدگی به شکایات و پیگیری امور حقوقی حوزه صدور مجوزها در مراجع قضایی استان را به ادارات کل امور اقتصادی و دارایی استانها واگذار نموده است.

نقش ادارات کل امور اقتصادی و دارایی استان‌ها

برخی شکایات در فرآیند بررسی بر اساس محدوده جغرافیایی کسب و کار مربوطه جهت بررسی بیشتر به ادارات کل امور اقتصادی و دارایی استان‌ها ارجاع می‌شوند. در این موارد ضروری است اداره کل استان با استفاده از اختیارات تفویض شده از سوی وزیر محترم امور اقتصادی و دارایی نسبت به بررسی و حل مشکل طی جلساتی با اداره کل دستگاه تخصصی و استاندار محترم اقدام نموده و نتیجه را علاوه بر ثبت در سامانه شکایات از طریق مکاتبات اداری نیز به مرکز ملی پایش و بهبود محیط کسب و کار اعلام نماید.

مراحل بررسی شکایات

۱. ثبت شکایات ناظر بر هر درخواست در کارپوشه درگاه ملی مجوزها توسط متقاضیان محترم.

۲. بررسی اولیه شکایات توسط «گروه پاسخگویی به شکایات مستقر در مرکز ملی پایش و بهبود محیط کسب‌وکار» (مسئول حوزه شکایات) و ارجاع شکایات به «نمایندگان دستگاه‌های تخصصی صادرکننده مجوزهای کسب‌وکار» (نمایندگان تام الاختیار و سطح ۲)

۳. بررسی شکایات و تهیه پاسخ تخصصی توسط نمایندگان معرفی شده دستگاه‌ها و ارجاع شکایات به مسئول حوزه شکایات پس از بررسی و تأیید پاسخ توسط نمایندگان تام‌الاختیار.

۴. صحت سنجی پاسخ‌های واصله توسط مسئول حوزه شکایات و ارجاع نتایج به متقاضیان، یا ارجاع شکایات به «کاربران معرفی شده توسط ادارات کل امور اقتصادی و دارایی استان‌ها» (کارشناسان مسئول مرکز) حسب موضوع.

۵. بررسی شکایات توسط کاربران پاسخگویی به شکایات ادارات کل امور اقتصادی و دارایی استان‌ها، تشکیل جلسات مرتبط با حضور متقاضیان محترم، استاندار محترم، مدیران محترم کل استانی دستگاه تخصصی، و تلاش برای رفع مشکل موردی متقاضیان و اصلاح رویه‌های خلاف قوانین حوزه کسب‌وکار، با رویکرد اتمام حجت با دستگاه تخصصی در استان ذیربط و ارسال گزارش نهایی اقدامات انجام شده برای مرکز ملی پایش و بهبود محیط کسب‌وکار از طریق مکاتبات اداری و همچنین ثبت در سامانه شکایات.

۶. بررسی پاسخ واصله از ادارات کل امور اقتصادی و دارایی توسط مسئول حوزه شکایات و ارجاع پاسخ شکایات به متقاضیان و یا گروه حقوقی مرکز پایش و بهبود محیط کسب‌وکار، حسب ضرورت، و اتخاذ تصمیمات مقتضی به منظور اعلام جرایم و تخلفات ارتکابی به نهادهای نظارتی، قضایی و شبه قضایی.

۷. اقدامات کیفری و پیگیری امور ناظر بر اعلام جرایم و تخلفات با همکاری استان‌ها بر اساس صلاحیت‌های قانونی مواد ۳۰۷ و ۳۰۸ آیین دادرسی کیفری تا حصول نتیجه و اعلام رأی قطعی.

شایان ذکر است شکایاتی که گردش کار فوق را طی می‌کنند، شکایاتی است که جرایم و تخلفات ارتکابی بر اساس مدارک و مستندات ارسالی محرز می‌باشند. فلذا در هر مرحله امکان ارجاع شکایات به متقاضیان و مختومه شدن آنها توسط مسئول حوزه شکایات وجود دارد.

نتایج بررسی شکایات و آسیب‌شناسی

شکایات بررسی شده حاوی اطلاعات باارزشی از مشکلات و گلوگاه‌های کسب‌وکارها هستند. بر همین اساس ضروری است بانک اطلاعاتی از معضلات کشف شده در شکایات و نتایج بررسی آنها توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان ایجاد و شکایات دسته‌بندی شود تا بتوان با پیگیری مداوم آنها بخشی از مشکلات پرتواتر کسب‌وکارها را شناسایی و برطرف نمود و نسخه‌ای از بانک اطلاعاتی و پیگیری‌های انجام شده در سطح استان به مرکز ملی پایش و بهبود محیط کسب و کار ارسال شود.