



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

معاونت هماهنگی امور اقتصادی و توسعه منطقه‌ای

دستورالعمل اجرایی ماده ۶ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

دفتر برنامه‌ریزی امور اقتصادی و توسعه منطقه‌ای

بمسن ۱۳۴۴

مقدمه

مشتری مداری و قرار دادن اطلاعات فرآیند انجام کار و خدمت در اختیار مراجعه کنندگان در دستگاه های دولتی و عمومی، سازمان ها، نهادها، بانک ها و شهرداری ها یکی از وظایف مهم و اساسی این دستگاه ها بوده و باعث تسریع در انجام خدمت و افزایش رضایت عمومی خواهد شد و لازم است که هرچه بیشتر و بهتر در این زمینه فرهنگ سازی شده و دستگاه های رعایت کننده حقوق ارباب رجوع مورد تشویق و ترغیب قرار گیرند.

یکی از اقداماتی که می توان در این زمینه و در راستای حمایت از حقوق مصرف کنندگان انجام داد ایجاد دبیرخانه شورای ارزیابی اعطای گواهینامه، لوح و تندیس های ملی ماده ۶ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان است که عملکرد دستگاه های دولتی مشمول ماده ۶ قانون حمایت را در زمینه قرار دادن اطلاعات مربوط به فرآیند انجام کار و ارائه خدمت در سه سطح شهرستانی، استانی و ملی مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد و این قانون یکی از مهمترین وظایف دستگاه های فوق را اطلاع رسانی مربوط به فرآیند انجام کار از آغاز تا پایان ذکر می کند که می بایستی کلیه دستگاه های مشمول این قانون، آن را رعایت کنند، یعنی دستگاه های دولتی مشمول ماده ۶ را موظف می کند پس از ابلاغ این آیین نامه، اطلاعات مربوط به فرآیند انجام کار و ارائه خدمت را در چارچوب وظایف خود و مطابق این آیین نامه از قبیل الف) مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارائه خدمت ب) فرآیند انجام کار و ارائه خدمت و مدت زمان متعارف انجام یا ارائه آن پ) هزینه های انجام کار و ارائه خدمت ت) عنوان واحد، محل استقرار و تعیین اوقات مراجعه ث) نام و نام خانوادگی متصدی انجام کار و ارائه خدمت ج) روش های ممکن برای انجام کار (حضور، مکاتبه ای، اینترنتی و تلفنی) چ) اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه کنندگان ح) معرفی وب سایت (وبگاه) اینترنتی به منظور اعلام نحوه انجام کار و ارائه خدمت در چارچوب قوانین و مقررات خ) منشور حقوق مراجعه کنندگان ر) اختصاص فضای مناسب برای مراجعه کنندگان و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و استقرار آنان در حد متعارف و ... را در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.

این دستورالعمل دستگاه های مشمول قانون موصوف را در قالب پنج شاخص اصلی ۱) اطلاع رسانی به مراجعه کنندگان یا مشتریان ۲) ارائه خدمات به مراجعه کنندگان یا مشتریان ۳) نظرسنجی از مراجعه کنندگان یا مشتریان ۴) رسیدگی به شکایات مراجعه کنندگان یا مشتریان ۵) آموزش، فرهنگ سازی و برنامه ریزی در راستای تکریم ارباب رجوع در سازمان را مورد ارزیابی و سنجش قرار خواهد داد. قابل ذکر است متولی اجرای این دستورالعمل حوزه معاونت هماهنگی امور اقتصادی و توسعه منابع استناداریها و همچنین فرمانداریها می باشند.

فصل اول: تعاریف و اصطلاحات

ماده (۱) تعاریف و اصطلاحات

۱. مصرف کننده (ارباب رجوع): هر شخص حقیقی یا حقوقی به عنوان ارباب رجوع است که خدمتی را از دستگاهی دریافت می نماید.
۲. عرضه کننده خدمات: کلیه دستگاه های دولتی و عمومی، سازمان ها، بانک ها، نهادها، شهرداری ها و همچنین دستگاه هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است.
۳. حقوق مصرف کنندگان: حقوقی است که کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات از حیث صحت، کمیت و کیفیت خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قانون حمایت و آئین نامه اجرایی آن می بایست در مراودات رعایت نمایند و کلیه خسارات مادی و معنوی ناشی از عدم انطباق خدمات ارائه شده را بر طبق قوانین و ضوابط جاری جبران نمایند.
۴. انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان: در این دستورالعمل به اختصار "انجمن" نامیده می شود.
۵. قانون حمایت مصرف کنندگان در این دستورالعمل به اختصار "قانون حمایت" نامیده می شود.
۶. گواهینامه اعطایی ماده ۶ قانون حمایت مصرف کنندگان در این دستورالعمل به اختصار "گواهینامه" نامیده می شود.
۷. لوح اعطایی ماده ۶ قانون حمایت مصرف کنندگان در این دستورالعمل به اختصار "لوح" نامیده می شود.
۸. تندیس های ملی اعطایی ماده ۶ قانون حمایت مصرف کنندگان در این دستورالعمل به اختصار "تندیس" نامیده می شوند.
۹. دبیرخانه شورای ارزیابی اعطای گواهینامه، لوح و تندیس های ملی ماده ۶ قانون حمایت مصرف کنندگان در این دستورالعمل به اختصار "دبیرخانه" نامیده می شود.
۱۰. 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؛ در این دستورالعمل به اختصار "شورای ارزیابی (ملی - استانی - شهرستانی)" نامیده می شود.

ماده ۲): هدف از اعطای گواهینامه، لوح و تندیس

هدف از اجرای این دستورالعمل ایجاد، تثبیت و تحکیم ساختار تشویق فعالیت دستگاه‌های دولتی و عمومی، سازمان‌ها، نهادها، بانک‌ها و شهرداری‌ها و به طور کلی کلیه دستگاه‌های موضوع ماده ۶ قانون حمایت در جهت حمایت مؤثر از حقوق ارباب رجوع دریافت‌کننده خدمت در موارد زیر می‌باشد:

۱. افزایش انگیزه و حساسیت دستگاه‌های موضوع ماده ۶ قانون حمایت برای رعایت حقوق ارباب رجوع دریافت‌کننده خدمت از طریق فعالیت‌های فرهنگی و تشویقی

۲. افزایش اعتماد ارباب رجوع به عملکرد دستگاه‌های موضوع ماده ۶ قانون حمایت

۳. افزایش رقابت بین دستگاه‌های موضوع ماده ۶ قانون حمایت در راستای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات به ارباب رجوع

۴. تلاش جهت استاندارد سازی زمان ارائه خدمت در دستگاه‌های مشمول ماده ۶ قانون حمایت

۵. شناسایی دستگاه‌های ناقص حقوق ارباب رجوع و انجام اقدامات لازم در جهت قانونمند کردن آنها

فصل دوم: شرایط اعطای گواهینامه، لوح و تندیس

ماده ۳): شرایط اعطای گواهینامه شهرستانی و لوح استانی

الف) شرایط الزامی برای اخذ گواهینامه شهرستانی و لوح استانی

استانداردها، فرمانداریها با همکاری انجمن‌های استانی و شهرستانی پس از تکمیل فرمتها و جمع‌آوری نسبت به ارزیابی براساس امتیازات مندرج اقدام و پس از اتمام مراحل کارشناسی توسط کارشناسان انجمن و نیز تأیید شورای فنی، در مراحل بعد، در همایشی که هر سال به همین مناسبت توسط وزارت کشور (استانداری‌ها) برنامه ریزی خواهد شد، از دستگاه‌های منتخب تقدیر شده و به دستگاه‌های منتخب در سطح شهرستان، گواهینامه و به دستگاه‌های منتخب در سطح استان لوح‌های سطح ۱ و ۲ و ۳ اعطا می‌شود.

ب) امتیاز اخذ گواهینامه شهرستانی و لوح استانی

امتیاز اخذ گواهینامه شهرستانی

پس از تطبيق و تأييد شرايط بند الف (شرايط الزامي)، امتياز دستگاه هاي موضوع ماده ۶ قانون حمايت در سطح شهرستان (غير از شهرستان مركز استان) بر اساس جدول امتياز شاخص هاي مدون در اين آئين نامه ارزيابي مي شوند.

به دستگاه هايي كه حداقل ۷۰ امتياز از ۱۰۰ امتياز اين بخش را كسب نمايند، گواهينامه اعطا مي شود.

امتياز اخذ لوح استاني

در سطح استان و شهرستان مركز استان به دستگاه هاي منتخب، لوح هاي استاني سطح ۱ و ۲ و ۳ اعطا مي شود. پس از تطبيق و تأييد شرايط بند الف (شرايط الزامي)، امتياز دستگاه هاي موضوع ماده ۶ قانون حمايت در سطح استان و شهرستان مركز استان بر اساس جدول امتياز شاخص هاي مدون در اين دستورالعمل ارزيابي شده و علاوه بر آن ميانيگين امتياز شهرستان هاي زيرمجموعه دستگاه به جز شهرستان مركز استان نيز در سطح استان برآورد مي شود.

تبصره ۵: امتياز كل دستگاه در سطح استان و شهرستان مركز استان بر اساس معدل امتياز حاصل از **الف:** ارزيابي دستگاه طبق شاخص هاي جدول دستورالعمل و **ب:** ميانيگين امتياز شهرستان هاي زيرمجموعه غير از شهرستان مركز استان برآورد مي شود.

به دستگاه هايي كه حداقل ۹۰ امتياز از ۱۰۰ امتياز اين بخش را كسب نمايند، لوح استاني سطح ۱ ، به دستگاه هايي كه حداقل ۷۵ امتياز را كسب نمايند، لوح استاني سطح ۲ و نيز به دستگاه هايي كه حداقل ۶۰ امتياز اين بخش را كسب نمايند، لوح استاني سطح ۳ اعطا مي شود.

ماده ۴) شرايط اعطاي لوح و تنديس هاي ملي

شرايط الزامي براي اخذ لوح ملي

دستگاه هايي كه حائز شرايط زير باشند در دستور كار بررسي شرايط كمي لوح ملي قرار مي گيرند:

۱. به دستگاه هايي كه حداقل در ۷۰ درصد از شهرها و شهرستان هاي کشور بر اساس تقسيمات کشوري داراي اداره، نمايندگي يا دفتر باشند.

۲. دستگاه هايي كه ميانيگين امتياز دستگاه هاي زيرمجموعه آنها در شهرها و شهرستان هاي کشور طبق شاخص هاي جدول ارزيابي دستورالعمل حداقل ۷۰ امتياز باشد.

شرايط الزامي براي اخذ تنديس ملي

دستگاه هايي كه حائز شرايط زير باشند در دستور كار بررسي شرايط كمي تنديس قرار مي گيرند:

۱. دستگاه هايي كه ۲ سال متوالي يا ۳ سال متناوب (غير متوالي) لوح ملي را كسب کرده باشند.

۲. دستگاه‌هایی که میانگین امتیاز دستگاه‌های زیرمجموعه آنها در شهرها و شهرستان‌های کشور طبق شاخص‌های جدول دستورالعمل حداقل ۷۵ امتیاز باشد.

امتیاز اخذ تندیس ملی

امتیاز کل دستگاه در سطح ملی بر اساس معدل امتیاز حاصل از الف: ارزیابی دستگاه طبق شاخص‌های جدول دستورالعمل و ب: میانگین امتیاز شهرها و شهرستان‌های کل کشور برآورد می‌شود. قابل ذکر است که به دستگاه‌هایی که حداقل ۹۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز این بخش را کسب نمایند، تندیس طلایی، به دستگاه‌هایی که حداقل ۸۵ امتیاز را کسب نمایند، تندیس نقره‌ای و نیز به دستگاه‌هایی که حداقل ۷۵ امتیاز این بخش را کسب نمایند، تندیس برنزی اعطا می‌گردد.

جدول امتیاز شاخص های ارزیابی موضوع ماده ۶ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

نام دستگاهها: آدرس:

شاخص اول: اطلاع رسانی به مراجعه کنندگان یا مشتریان

ردیف	زیرشاخص های اطلاع رسانی به مراجعه کنندگان یا مشتریان	امتیاز زیرشاخص	توضیحات
۱	نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی با مضمون مهم ترین عناوین و اطلاعات انجام کار و ارائه خدمت توسط دستگاه جهت اطلاع رسانی	۳	
۲	مستندسازی فرآیند انجام کار و ارائه خدمت	۵	
۳	اطلاع رسانی زمان استاندارد انجام خدمات	۲	
۴	اطلاع رسانی هزینه استاندارد انجام خدمات	۲	
۵	اعلام واحدهای ارائه دهنده خدمات و ساعات مراجعه	۲	
۶	نصب مشخصات متصدیان ارائه دهنده خدمات در محل استقرار	۲	
۷	از طریق پایگاه اطلاع رسانی (حضور، مکتبه ای، انجام کار و دریافت خدمت اینترنتی و تلفنی)	۶	
۸	اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات، پیشنهادات و شکایات مراجعه کنندگان	۳	
۹	داشتن وب سایت اینترنتی دستگاه جهت اطلاع رسانی: الف) داشتن سایت: یک (۱) امتیاز ب) پاسخگویی به سؤال ها و پیشنهادهای رسیده از سایت: دو (۱) امتیاز ج) اطلاع رسانی دستاوردها، اخبار و اطلاعات دستگاه از طریق سایت: دو (۱) امتیاز د) به روز بودن سایت اطلاع رسانی: یک (۱) امتیاز	۴	
۱۰	اطلاع رسانی شرایط ارائه خدمت در سایت اینترنتی	۲	
۱۱	ارائه شرایط و مدارک موردنیاز در سایت اینترنتی	۲	
۱۲	ترسیم فلوجارت گردش کار در محل دستگاه ارائه دهنده	۴	
۱۳	تهیه منشور حقوق مراجعه کنندگان و الصاق در محل دستگاه	۲	
۱۴	تهیه بروشور یا کتابچه راهنمای مراجعان به دستگاه و توزیع آن بین مراجعان به دستگاه در بدو ورود	۳	
۱۵	راه اندازی خط تلفن گویای مستقیم	۳	
۱۶	ایجاد راه اندازی پیشخوان اطلاع رسانی در مبادی ورودی	۳	
	جمع کل امتیاز شاخص	۴۸	

شاخص دوم: ارایه خدمات به مراجعه کنندگان یا مشتریان

ردیف	زیرشاخص های ارایه خدمات به مراجعه کنندگان یا مشتریان	امتیاز زیرشاخص	توضیحات
۱	اختصاص فضای مناسب به مراجعه کنندگان با لحاظ امکانات و تسهیلات لازم (از قبیل آب سرد کن، وسایل سرمایشی و گرمایشی، صندلی کافی و ...) جهت آسایش استقرار آنها در حد متعارف	۴	
۲	ایجاد و راه اندازی پست صوتی و سایت مشاوره تلفنی به مشتریان	۲	
۳	ارائه خدمات نوآورانه به مراجعه کنندگان حضوری یا سایر مشتریان	۱	
۴	انجام خدمات عمومی از طریق مراجع غیردولتی (به عنوان مثال پیشخوان دولت یا تفویض وظایف به مراجع غیردولتی یا تشکل ها و نهادهای مدنی)	۳	
۵	کاهش زمان ارائه خدمات به مصرف کنندگان	۲	
جمع کل امتیاز شاخص			۱۲

شاخص سوم: نظرسنجی از مراجعه کنندگان یا مشتریان

ردیف	زیرشاخص های نظرسنجی از مراجعه کنندگان یا مشتریان	امتیاز زیرشاخص	توضیحات
۱	توزیع فرم نظرسنجی بین مراجعان حضوری به دستگاه	۴	
۲	ارائه فرم نظرسنجی اینترنتی از طریق سایت به مراجعه کنندگان مجازی	۲	
۳	نصب صندوق پیشنهادات جهت کسب نظرات مردم در راستای بهبود فرآیند ارایه خدمات	۲	
۴	داشتن بخش پیشنهادات در سایت اینترنتی دستگاه به مراجعه کنندگان مجازی	۲	
۵	جمع بندی و تحلیل نظرات و انعکاس آن به کارمندان و مدیران در بازه های زمانی مشخص	۴	
جمع کل امتیاز شاخص			۱۴

وزارت کشور

۱ معاونت بازرگانی امور اقتصادی و توسعه منابع

شاخص چهارم: رسیدگی به شکایات مراجعه کنندگان یا مشتریان

ردیف	زیر شاخص های رسیدگی به شکایات مراجعه کنندگان یا مشتریان	امتیاز زیر شاخص	توضیحات
۱	ایجاد واحد رسیدگی به شکایات مراجعه کنندگان یا مشتریان	۳	
۲	رسیدگی به شکایات مراجعه کنندگان یا مشتریان ظرف مدت ۱۰ روز کاری و اعلام نتیجه به شاکی	۴	
۳	انجام بازرسی مداوم از واحدهای ارائه دهنده خدمت در دستگاه به ارباب رجوع	۳	
۴	توجه به نتایج نظرسنجی و شکایات ارباب رجوع و تشویق یا برخورد با کارکنان مرتبط	۳	
جمع کل امتیاز شاخص			۱۳

شاخص پنجم: آموزش، فرهنگ سازی و برنامه ریزی در راستای تکریم ارباب رجوع در سازمان

ردیف	زیر شاخص های آموزش، فرهنگ سازی و برنامه ریزی در تکریم ارباب رجوع	امتیاز زیر شاخص	توضیحات
۱	برگزاری جلسات آموزشی و توجیهی تکریم ارباب رجوع و منشور اخلاقی دستگاه	۴	
۲	تدوین برنامه های سالیانه تکریم ارباب رجوع	۴	
۳	اصلاح برنامه های مدون و روش های اجرایی ارائه خدمات یا استفاده از دخالت دادن (اعمال) نظرات ارباب رجوع	۲	
۴	تهیه، تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی در دستگاه	۱	
۵	داشتن دستورالعمل اجرایی تکریم ارباب رجوع در دستگاه	۲	
جمع کل امتیاز شاخص			۱۳

جمع کل امتیاز شاخص ها: صد (۱۰۰) امتیاز

شخصات ارزیابی کنندگان:

۱- نام خانوادگی نماینده تاریخ امضاء

۲- نام خانوادگی نماینده تاریخ امضاء