

دستور العمل اجرائی سامانه رسیدگی و

پاسخگویی به شکایات

سازمان های صنفی

مقدمه:

شکایت ،ابراز نارضایتی است که نیاز به پاسخگویی و رسیدگی دارد .شکایات تنها بخش کوچکی از نارضایتی از سیستم خدمات صنفی را منعکس می کنند .در حکومت های مردم نهاد حاکمیت به عنوان نماینده مردم وظیفه دارد درخواستها و ملاحظات آنها را در ارائه خدمات در نظر بگیرد و مانع از نارضایتی آنها گردد.که در همین راستا دبیرخانه هیات عالی نظارت با ایجاد سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات سازمان های صنفی درصدد برطرف کردن نارضایتی های صنفی برآمده است.

اهداف طرح :

هدف از ایجاد سامانه الکترونیکی شکایات این است که چنانچه نقض قوانین ، عدم انجام وظیفه ، اطاله در رسیدگی، عدم پاسخگوئی حادث و از سوی شاکی اعلام شود ، به کمک امکانات الکترونیکی موجود قادر خواهیم بودمراجع ذیربط که ملزم به اجرای وظایف در چارچوب قانون و تکالیف مربوط و همچنین پاسخگویی در مهلت زمانی مقرر می باشند را رصد نماییم.با ایجاد سامانه پیگیری شکایات اصناف ، افراد صنفی، اتحادیه های صنفی ، اتاق اصناف شهرستان ها ،اتاق اصناف ایران و کمیسیون های نظارت سراسر کشورو هیات عالی نظارت یا دبیرخانه هیات عالی نظارت در کوتاه ترین زمان ممکن و بصورت الکترونیکی می توانند شکایت و پاسخ خود را در مورد مسایل و قوانین ومقررات صنفی به

مراجع مربوط برای رسیدگی منعکس نمایند و متعاقباً در کوتاه ترین زمان پاسخ متقن ، مدلل و کتبی دریافت دارند. برخی از اهداف طرح عبارتند از :

- 1- تسریع در پاسخگویی به شکایات و جلوگیری از اتلاف وقت ارباب رجوع با توجه به عدم مراجعه حضوری وی و پیگیری و رصد شکایات و پاسخگویی شفاف
- 2- ارزیابی لحظه ای عملکرد اتحادیه ها، اتاق های اصناف شهرستان و مرکز استان و کمیسیون های نظارت شهرستان و مرکز استان در رسیدگی به شکایات
- 3- بهره برداری آماری از شکایات مطروحه جهت اصلاح رویه های ابلاغی
- 4- حذف فیزیکی شکایات
- 5- رعایت حفظ اصول محرمانه بودن محتوای برخی شکایات
- 6- مدیریت در فرایند رسیدگی به شکایات و اقدام لازم

اصطلاحات و تعاریف

شاکی : فرد حقیقی یا حقوقی یا نماینده تام الاختیار وی که شکایتی را مطرح می کند .

شکایت : درخواست احقاق حق شهروندان، و یا بطور خاص افراد صنفی از نقض یا نقص قوانین و مقررات صنفی ، عدم اجرای ضوابط در سازمان های صنفی و مراجع تعیین شده در قانون نظام صنفی

پاسخگویی : عبارت است از ارائه پاسخ شفاف در قبال اقدام انجام شده به ذینفعان و پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل آن.

بازخور : فرآیند رسیدگی به شکایات و نتایج مثبت یا منفی آن مطابق قانون نظام صنفی و آیین نامه های مربوطه به آن .

هدف : موضوع مورد درخواست یا مد نظر ، مربوط به رسیدگی به شکایات مطابق قانون نظام صنفی در اسرع وقت (تسهیل و تسریع در بررسی شکایات صنفی)

خط مشی : مقاصد و جهت گیری کلی سازمانهای صنفی در رابطه با رسیدگی به شکایات که به صورت رسمی از طریق قانون و آیین نامه مربوطه اعلام شده باشد.

سیستم جامع رسیدگی به شکایات

در سیستم پاسخگویی و رسیدگی به شکایات موارد ذیل لحاظ شده است:

- ✓ پاسخگویی سریع
- ✓ سادگی
- ✓ محرمانه بودن
- ✓ دسترسی آسان برای ثبت شکایات و بررسی آن
- ✓ امکان گزارش گیری آسان از نحوه و چگونگی پیگیری امور
- ✓ رصد عملکرد سازمانهای صنفی (اتحادیه ها ، اتاق ها و کمیسیونهای نظارت ها و همچنین دبیرخانه هیات عالی نظارت و هیات عالی نظارت)
- ✓ رعایت سلسله مراتب اداری مطابق قانون و آیین نامه های مربوطه
- ✓ ثبت سوابق و بایگانی الکترونیکی شکایات واصله

سامانه دریافت ، بررسی ، رفع و مستند سازی شکایات:

مدیررسیدگی به شکایات : کلیه سازمان های صنفی (اتاق های اصناف شهرستان و مرکز استان – کمیسیون نظارت شهرستان – کمیسیون نظارت مرکز اصناف و نهایتاً دبیرخانه هیات عالی نظارت می بایست برای رسیدگی و پیگیری و رصد شکایات های واصله یک نفر به عنوان مسئول مستقیم این سامانه مشخص را تعیین نماید. این فرد به عنوان نماینده تام الاختیار سازمانهای صنفی (اتحادیه اتاق اصناف و کمیسیون نظارت _ دبیر خانه هیات عالی نظارت)مسئول دریافت ، پیگیری و ثبت شکایات در اسرع وقت در سامانه است. و آشنا به مسایل و قوانین اصناف می باشد.

فرم و فرآیند ارزیابی وضعیت : هر سازمان صنفی برای رسیدگی به شکایات باید اطلاعات ذیل از طریق سامانه دریافت نماید.

مشخصات : شامل اطلاعات فردی : (نام ، نام خانوادگی شاکي ، شماره تماس (ثابت ، / همراه) ، کد ملی شاکي، آدرس الکترونیکی) ، نشانی محل سکونت یا محل کار و تلفن محل کار.

تاریخ : تاریخ ثبت شکایت ، تاریخ پاسخ شکایت

مدارک درخواست شده از شاکی : مدارک شاکی می بایست به صورت اسکن عکس باشد. همچنین اسکن کارت ملی فرد شاکی مورد نیاز است.

نوع شکایت : شکایت ممکن است مربوط باشد به یک یا چند مورد از این موارد : کیفیت ارائه خدمات ، مبالغ دریافتی اتحادیه ها ، اتاق اصناف شهرستان ، تأخیر در صدور پروانه کسب ، مشکلات صدور پروانه کسب، فرآیند برگزاری انتخابات تشکل های صنفی و ...

موضوع مورد شکایت : موضوع مورد شکایت می بایست از بین موضوعات زیر که در بند مبانی قانونی پاسخگویی به شکایات آمده است انتخاب شود. ضمناً شاکی به منظور تسهیل در روند رسیدگی شرح مآوقع شکایت در صفحه مربوطه سامانه درج و پس از اتمام مراحل ثبت و درج اطلاعات کد رهگیری می گردد.

بررسی : در این قسمت باید مشخص باشد که چه کسی بررسی را انجام داده است ، روند بررسی چه بوده است ، از چه کسانی برای انجام بررسی سؤال شده است . نتیجه بررسی چه بوده است؟ در نهایت توضیحات کاملی از روند شکایت و اظهارات طرفین قید می شود.

حل و فصل: در این قسمت باید موارد ذکر شده در قسمت قبلی مجدداً قید شود و نتیجه تلاشها برای حل و فصل آنها ذکر شود.

پیگیری و گزارش دهی

شامل دو قسمت است:

پیگیری فرد شکایت کننده: نماینده ی تام الاختیار سازمانهای صنفی در بخش رسیدگی به شکایات می تواند از طریق سامانه یا از طریق پیامک (SMS) با شاکی یا شاکیان در تماس باشد .

پیگیری شاکی: فرد حقیقی و یا حقوقی شاکی می تواند کلیه مراحل پرونده شکایت خود را از طریق کد رهگیری که در هنگام ثبت شکایت از سامانه دریافت می کند یا از طریق پیامک به ایشان اعلام می گردد . پیگیری نماید.

اصول و ویژگی های سیستم رسیدگی به شکایات

رسیدگی به شکایات در پایین ترین سطح ممکن: منظور قابلیت استفاده بهینه از منابع و به حداقل رساندن درگیری سطوح بالاتر در فرآیند رسیدگی به شکایات است که ضروری است حل مشکل در پایین ترین سطح ممکن صورت گیرد. رسیدگی به شکایات در پایین ترین سطح ممکن به دلیل افزایش سرعت روند و پاسخگویی، رعایت انصاف در پاسخگویی، بیان شدن واضح مورد شکایت و انعطاف پذیری سیستم حائز اهمیت می باشد. با عنایت به اینکه وفق قوانین و مقررات نظام صنفی، افراد صنفی، اتحادیه های صنفی، اتاق اصناف شهرستان ها و ایران- کمیسیون نظارت شهرستان و کمیته نظارت مرکز استان - دبیرخانه هیات عالی نظارت - هیات عالی نظارت دارای وظایف و اختیارات مصرح قانونی می باشند، بعضا شاکی و شاکیان اعتراض خود را در مورد عملکرد هر کدام از آنان به مراجع مربوط اعلام می دارند (بعنوان مثال در برخی موارد تصمیمات اتحادیه مورد اعتراض افراد صنفی قرار می گیرد - تصمیمات اتحادیه ها با اعتراض شاکی در اتاق اصناف مورد رسیدگی قرار می گیرد - تصمیمات اتاق که مورد اعتراض اتحادیه ها است در کمیسیون نظارت بررسی می شود - اعتراض اتحادیه ها، افراد صنفی، اتاق ها در کمیسیون نظارت مطرح می شود و مواردی از این قبیل).

مبانی قانونی پاسخگویی به شکایات

به منظور تسریع در فرآیند رسیدگی به شکواییه ها، در ارتباط با مواردی که محور اصلی مکاتبات مردمی با مراجع ذیربط می باشند، اطلاعات لازم در «سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات ارائه گردیده است. از اینرو خواهشمند است کلیه شاکیان قبل از ثبت تقاضای خود در این سامانه، اطلاعات مشروحه در ۱۶ سرفصل موجود در سامانه را که در ذیل آمده بدقت مطالعه فرمایند:

۱- ماده ۲۶ قانون نظام صنفی و ماده ۷ آیین نامه اجرایی نحوه صدور و تمدید پروانه کسب (موضوع ماده ۱۲ قانون نظام صنفی): چگونگی مراجعه فرد صنفی به اتحادیه ها برای دریافت پروانه کسب و فرصت زمانی مقرر برای رسیدگی به تقاضای پروانه کسب از سوی اتحادیه ها و متعاقبا در صورت عدم دریافت پروانه کسب و اعتراض متقاضی رسیدگی توسط اتاق ، سپس کمیسیون نظارت و در نهایت هیات عالی نظارت.

۲- آیین نامه اجرایی انتخابات هیات مدیره و بازرسان اتحادیه های صنفی (موضوع تبصره ۳ ماده ۲۲ قانون نظام صنفی) : اعتراض فرد داوطلب نسبت به برگزاری انتخابات اتحادیه های صنفی ابتدا به کمیسیون نظارت شهرستان و در صورت اعتراض شاکی (با عنایت به تفویض اختیار ماده ۵۶ قانون نظام صنفی) ، به کمیسیون نظارت مرکز استان در صورت اعتراض مجدد در مراجع صالحه قضایی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۳- اعتراض افراد صنفی به پلمب واحد صنفی (ماده ۲۷ و ۲۸ قانون نظام صنفی): مرجع رسیدگی به ترتیب اتحادیه و اتاق اصناف شهرستان می باشد.

۵- اعتراض افراد صنفی به تعطیلی واحد صنفی (ماده ۲۸ قانون نظام صنفی): مرجع رسیدگی به ترتیب اتحادیه، اتاق اصناف شهرستان و کمیسیون نظارت می باشد.

۶- آیین نامه اجرایی انتخابات هیات رئیسه اتاق اصناف شهرستان ها (موضوع ماده ۳۶ قانون نظام صنفی): طبق آیین نامه مرجع رسیدگی به شکایت کمیسیون نظارت شهرستان می باشد و در صورت عدم رضایت شاکی از رای کمیسیون ، هیات عالی نظارت و یا دبیرخانه هیات عالی نظارت می باشد که طبق تفویض اختیار ماده ۵۶ قانون نظام صنفی رسیدگی به کمیسیون نظارت مرکز استان تفویض اختیار گردیده است.

۷- رسیدگی به شکایات در مورد انتخابات اتحادیه های کشوری: (موضوع تبصره ۷ ماده ۲۱ قانون نظام صنفی) و ماده ۲۰ آیین نامه اجرایی مذکور: مرجع رسیدگی دبیرخانه هیات عالی نظارت - در صورت تشخیص و کفایت دلائل و مستندات برای طرح در هیات عالی نظارت.

۸- اعتراض به رد صلاحیت در انتخابات اتحادیه های صنفی: (ماده ۲۲ مکرر قانون نظام صنفی) ابتدا

توسط کمیته بررسی و تطبیق شرایط به اعتراض رسیدگی خواهد شد. مرجع بعدی رسیدگی کمیسیون نظارت شهرستان می باشد.

۹- موضوع ابطال پروانه کسب افراد صنفی: در صورت عدم رعایت تبصره ۲ ماده ۲۶ و مفاد آیین نامه

اجرایی موضوع ماده ۱۲ قانون نظام صنفی از سوی اتحادیه شکایت به ترتیب توسط اتاق و کمیسیون نظارت رسیدگی خواهد شد.

۱۰- رسیدگی به اختلاف بین کمیسیون نظارت و اتاق اصناف شهرستان ها یا اتاق اصناف ایران: (ماده

۵۵ قانون نظام صنفی): رسیدگی به شکایت در حیطه اختیارات و وظایف هیات عالی نظارت می باشد.

۱۱- شکایت نسبت به مصوبات کمیسیون نظارت شهرستان (آیین نامه اجرایی شرح وظایف دبیرخانه

هیات عالی نظارت و دبیرخانه کمیسیون نظارت مرکز استان): مرجع رسیدگی و تطبیق آن ها با قوانین

و مقررات از وظایف دبیرخانه کمیسیون نظارت مرکز استان و همچنین شکایت از مصوبات کمیسیون

نظارت مراکز استان ها از وظایف دبیرخانه هیات عالی نظارت می باشد البته دبیرخانه هیات عالی نظارت

می تواند با توجه به وظیفه ذاتی خود نسبت به بررسی مصوبات کمیسیون نظارت تمامی شهرستان ها

اقدام نماید.

۱۲- اختلاف بین اتحادیه های صنفی: مرجع رسیدگی اتاق اصناف و کمیسیون نظارت شهرستان ، رئیس

کمیسیون نظارت مرکز استان، کمیسیون نظارت مرکز استان خواهند بود.

۱۳- اختلاف فی مابین اتحادیه با اتاق اصناف: مرجع رسیدگی کمیسیون نظارت شهرستان و سپس

کمیسیون نظارت مرکز استان میباشد.

۱۴- رسیدگی به شکایات در مورد عزل هیات مدیره اتحادیه ها و اتاق های اصناف: مرجع رسیدگی

کمیسیون نظارت شهرستان (و با توجه به تفویض اختیار ماده ۵۶ قانون نظام صنفی) کمیسیون نظارت

مرکز استان می باشد. بدیهی است با توجه به جایگاه قانونی دبیرخانه و هیات عالی نظارت ، با تشخیص

دبیرخانه هیات دال به غیرقانونی بودن عزل مراتب مجددا برای اصلاح مصوبه که کمیسیون نظارت ،

مطرح واتخاذ تصمیم خواهد شد و در صورت اصرار کمیسیون به رای قبلی و اعتراض شاکی به تصمیم متخذه مراتب در هیات عالی نظارت مطرح و رای قطعی و لازم الاجرا خواهد بود.

۱۵- شکایت فرد صنفی در مورد مسایل صنفی به اتحادیه: مرجع رسیدگی اتحادیه، اتاق شهرستان- کمیسیون نظارت شهرستان- کمیسیون نظارت مرکز استان و نهایتاً دبیرخانه هیات عالی نظارت می باشد البته مواردی که در صلاحیت دیوان عدالت اداری و مراجع صالحه قضایی می باشد باید به شخص متقاضی اعلام گردد.

۱۶- اختلافات حقوقی بین مالک و مستاجر واحد صنفی: بعد از صدور پروانه کسب و اختلافات فیما بین وراثت در مورد مالکیت واحد صنفی و مسائلی از این قبیل در زمره صلاحیت مراجع صالحه قضایی می باشد.

وظایف شاکی حقیقی یا حقوقی و هریک از سازمانهای صنفی در سامانه رسیدگی به شکایات:

- شاکی حقیقی و حقوقی شاکی از یکی از سازمانهای صنفی (اتحادیه صنفی، اتاق اصناف شهرستان، و مرکز استان کمیسیون نظارت شهرستان و کمیسیون نظارت مرکز استان) فرد شاکی در صورتیکه به عملکرد هر یک از سازمانهای صنفی یادشده معترض باشد با ثبت شکایت در سامانه و ارائه مستندات و دلائل متقن کد رهگیری را از سامانه دریافت خواهد کرد - اگر شاکی پس از ثبت شکایت در سامانه و ارائه اسناد و مدارک و توضیحات لازم در زمان مقرر مطابق قانون (۱۵ روز بعد از شکایت) پاسخ قانع کننده از مراجع بالا دستی دریافت نکرد، می تواند مراتب اعتراض خود را به مراجع بالاتر که در سامانه شکایت مشخص شده است ثبت نماید (مهلت اعتراض به نظر دریافتی از مراجع بالا دستی ۲۰ روز می باشد). در صورتیکه مجدداً شاکی نسبت به روند رسیدگی به شکایت خود معترض باشد می تواند مراتب به شکل سلسله مراتب اداری تا هیات عالی نظارت از طریق سامانه پیگیری نماید.

در مقابل نیز اتحادیه های صنفی یا اتاق اصناف شهرستان و مرکز استان، کمیسیون نظارت شهرستان و مرکز استان به رای صادره مراجع بالا دستی خود معترض باشند می توانند در زمان مقرر (۲۰ روز پس از دریافت نتیجه رسیدگی شکایت) مراتب اعتراض خود را به مراجع بالاتر که در سامانه تعریف شده است اعلام نمایند.

زمان مقرر جهت اعتراض و رسیدگی به شکایات و نتیجه رسیدگی به شکایت در سامانه به شرح ذیل است :

-زمان رسیدگی به کلیه شکایات رسیده از عملکرد اتحادیه های صنفی به اتاق اصناف شهرستان ۱۵ روز.

-زمان رسیدگی به کلیه شکایات رسیده از عملکرد اتحادیه ها و اتاق های اصناف شهرستان به کمیسیون نظارت شهرستان یکماه.

-زمان رسیدگی به کلیه شکایات رسیده به کمیسیون نظارت مرکز استان یکماه.

-زمان رسیدگی به کلیه شکایات رسیده هیات عالی نظارت یکماه.

سلسله مراتب رسیدگی به شکایات مطابق قانون نظام صنفی و آیین نامه مربوطه به آن:

اتحادیه صنفی ← اتاق اصناف شهرستان ← کمیسیون نظارت شهرستان
← کمیسیون نظارت مرکز استان ← هیات عالی نظارت

نکات قابل توجه در ثبت و پیگیری شکایات

۱- در صورتیکه شاکی بدون رعایت سلسله مراتب اداری نسبت به ثبت شکایت در سامانه اقدام نماید بدیهی است پاسخ رسیدگی و پیگیری شکایت وی منفی خواهد بود بعنوان مثال:
اگر فرد حقیقی یا حقوقی از عملکرد اتحادیه ی صنفی شاکی باشد ، مراتب شکایت را به کمیسیون نظارت مرکز استان یا شهرستان یا هیات عالی نظارت ارجاع نماید موضوع بدلیل عدم

رعایت سلسله مراتب اداری رسیدگی به شکایات قابل پیگیری نبوده و شکایت مربوطه به مراجع ذیربط جهت رسیدگی ارجاع خواهد شد.

بدیهی است مسئولیت اتلاف وقت اینگونه ارجاعات بعهدہ شاکی می باشد.

۲- در صورتیکه اتحادیه یا اتاق اصناف شهرستان، اتاق اصناف مرکز استان یا کمیسیون نظارت شهرستان و کمیسیون نظارت مرکز استان به رای صادره مراجع بالادستی معترض باشند مراتب اعتراض خود را با رعایت سلسله مراتب اداری از طریق سامانه در صفحه دسترسی مدیریتی خود ثبت و با دریافت کد رهگیری نسبت به پیگیری نتیجه آن اقدام نمایند.

۳- عدم رسیدگی به شکایت رسیده در زمان مقرر تعریف شده در سامانه مطابق قانون، تخلف محسوب شده و ضمن درج نمره منفی برای مراجع ذیربط، مقرر است مطابق قانون نظام صنفی و بدلیل کوتاهی در پیگیری امور و وظایف محوله مطابق قانون با آنها رفتار خواهد شد.

مسئولیت رصد و پیگیری و نهایتاً برخورد قانونی به عملکرد مراجع رسیدگی کننده شکایات (اتاق اصناف شهرستان، کمیسیون نظارت شهرستان، اتاق اصناف مرکز استان و کمیسیون نظارت مرکز استان بعهدہ مراجع قانونی بالا دستی است و عملکرد کلیه مراجع یادشده بصورت آنلاین توسط دبیرخانه هیات عالی نظارت رصد و نظارت خواهد شد.

۴- کلیه مراحل روند ثبت و رسیدگی و پاسخ شکایت در سامانه ثبت و ضبط و بایگانی و قابل رهگیری می باشد. لذا در صورتیکه مرجع رسیدگی کننده بخواهد با پاسخ واهی و غیر منطقی به شکایت پاسخ دهد و عملاً با اینکار قصد پاسخ به شکایت در زمان مقرر را انجام دهد موضوع قطعاً در صورت اثبات موضوع مطابق قانون با وی رفتار خواهد شد.

۵- اگر شاکی حقیقی یا حقوقی در مورد موضوعی نسبت به عملکرد یکی از مراجع مربوطه (اتحادیه، اتاق های شهرستان، مرکز استان یا کمیسیون نظارت شهرستان یا مرکز استان) معترض بود و نسبت به ثبت و پیگیری شکایت از طریق سامانه اقدام نماید، پاسخ منفی مطابق ضوابط از طریق مراجع ذیربط تا بالاترین مرجع (هیات عالی نظارت) دریافت نماید. بدیهی است پس از گذشت زمان مقرر مطابق قانون حق شکایت مجدد در آن موضوع خاص را نخواهد

داشت و مراجع رسیدگی کننده پس از گذشت زمان هیچ مسئولیتی نسبت به پیگیری شکایت وی را در آن موضوع تکراری نخواهند داشت.

ضمناً شاکی مربوطه می تواند مطابق قانون نظام صنفی در صورت اعتراض به رای صادره هیات عالی نظارت مراتب را از طریق مراجع قضایی ذیربط پیگیری نماید.

۶- به منظور پیگیری منظم و پاسخگویی لازم در زمان مقرر مطابق قانون ، هریک از مراجع رسیدگی به شکایت از جمله اتاق اصناف شهرستان ، اتاق اصناف مرکز استان، کمیسیون نظارت شهرستان، کمیسیون نظارت مرکز استان موظفند فرد مطلع و آشنا به قوانین و مقررات قانونی را با مدرک کارشناسی مسئول سامانه رسیدگی به شکایت معرفی نمایند. نامبرده موظف است کلیه مراحل دریافت و ثبت و رسیدگی به شکایت را بصورت خاص پیگیری و در سامانه ثبت نماید . مسئولیت مستقیم نظارت بر اجرای دقیق مفاد قانون در سامانه رسیدگی به شکایت در هر شهرستان بعهده رئیس کمیسیون نظارت آن شهرستان و در سطح استان بعهده رئیس کمیسیون نظارت مرکز استان می باشد.

با ابلاغ این دستور العمل دریافت هر گونه شکایات از عملکرد سازمانهای صنفی بصورت سنتی و دستی ممنوع خواهد بود و کلیه مراجع ذیربط موظفند به منظور آگاهی مردم و شهروندان و متقاضیان ذیربط نسبت به اطلاع رسانی الکترونیکی شدن ثبت و پیگیری شکایات در اسرع وقت اقدام نمایند.

ثبت شکایت برای شاکیان صنفی و حقوقی توسط کاربران سازمانهای صنفی (اتحادیه اتاق های اصناف شهرستان و مرکز استان و کمیسیون های نظارت شهرستان و مرکز استان) در سامانه ممنوع است. بدیهی است شاکیان مربوطه مراتب ثبت شکایت خود را از طریق دفاتر کافی نت یا دفاتر مجهز به اینترنت در سطح شهر و روستا یا ابزار در اختیار خود اقدام نمایند.

- تشکلهای و سازمانهای صنفی نظیر اتاق اصناف شهرستان، اتاق اصناف مرکز استان و کمیسیون نظارت شهرستان و کمیسیون نظارت مرکز استان و همچنین دبیرخانه هیات موظفند مطابق مفاد این دستور العمل پس از رسیدگی شکواییه های رسیده نتایج رسیدگی یا رای صادر شکواییه را

طی زمان مقرر تعیین شده در قانون و این دستور العمل در صفحه مربوطه جهت رویت درج نمایند . بدیهی است درج رای صادره در صفحه مربوطه به منزله ابلاغ حکم بود و از تاریخ درج، شرایط قانونی برای حکم برقرار خواهد بود.

هرگونه اعتراض به رای صادره از طرف سازمانهای صنفی موضوع بند فوق باید از طریق سامانه انجام گیرد و اتحادیه ها و اتاق های اصناف شهرستان و مرکز استان و کمیسیون نظارت شهرستان و مرکز استان می توانند به آرای صادره مطابق قانون در زمان مقرر اعتراض و اعتراض خود را همانند اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر در همین سامانه درج و اعلام نمایند . بدیهی است عدم ثبت اعتراض در سامانه در زمان مقرر به منزله پذیرش رای صادره خواهد بود و بعد از تاریخ تعیین شده به اعتراضات سازمانهای مربوطه رسیدگی نخواهد شد.