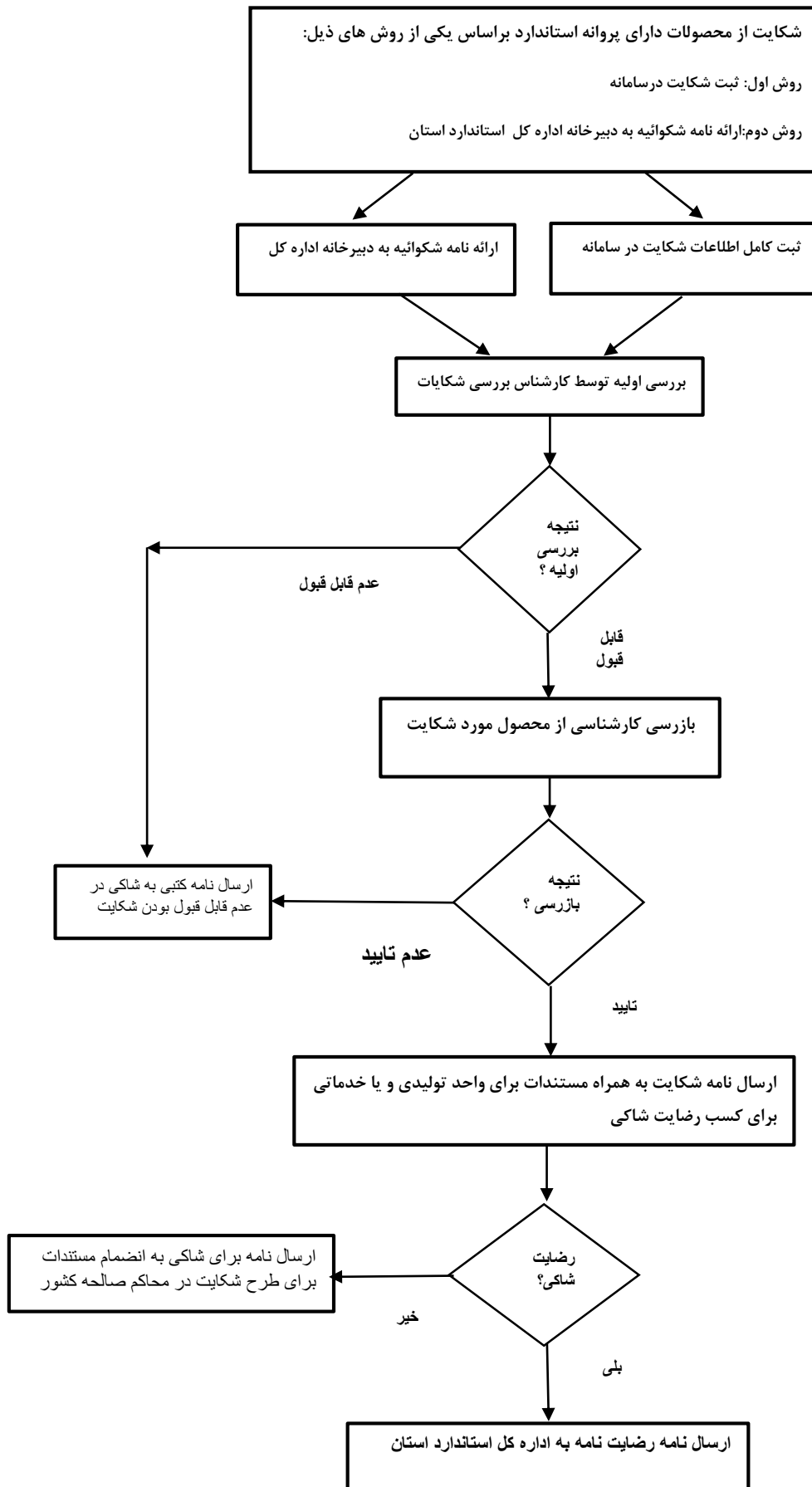


نمودار گردش کار رسیدگی به شکایات – اداره کل استاندارد استان قم



اداره کل استاندارد استان قم

فرایند رسیدگی به شکایات مردم از واحدهای مشمول استاندارد

الف) راه‌های ارایه شکایت:

۱- از طرق سامانه رسیدگی به شکایات به آدرس:

<http://isiri.gov.ir/portal/home/?۳۵۱۶۹/%D۸%AB%D۸%AA%D۸%AA-%D۸%B۴%DA%A۹%D۸%A۷%DB%۸C%D۸%A۷%D۸%AA>

ب) مراحل رسیدگی به شکایت:

- ۱- ثبت شکایت در سامانه یا ارایه نامه شکواییه به دبیرخانه اداره کل استاندارد در قبال اخذ رسید.
 - ۲- بررسی اولیه شکایت توسط کارشناس در مورد قابل قبول بودن یا نبودن شکایت.
 - ۳- پاسخ کتبی به شاکی در صورت غیر قابل قبول بودن شکایت.
 - ۴- ارجاع موضوع به کارشناس فنی در صورت قابل قبول بودن شکایت و تهیه گزارش فنی کتبی.
 - ۵- پاسخ کتبی به شاکی در صورت غیر قابل قبول بودن شکایت حسب بازرسی و اظهار نظر کارشناس فنی.
 - ۶- ارجاع موضوع شکایت به واحد تولیدی، خدماتی، صنفی مورد شکایت جهت اخذ رضایت از شاکی.
 - ۷- ارایه برگه رضایت نامه توسط شخص مورد شکایت به اداره کل استاندارد جهت خاتمه پرونده.
- لازم به ذکر است در تمامی مراحل و نیز در صورت استنکاف متشاکی از اخذ رضایت شاکی، شاکی حق خواهد طرح شکایت در مراجع صالحه را خواهد داشت.

واحد رسیدگی به شکایات اداره کل