

به نام خدا

توافقنامه سطح خدمت " رسیدگی به گزارشات و شکایات در خصوص منابع طبیعی "

(۱) مقدمه

باتوجه به وظایف حاکمیتی منابع طبیعی و تشخیص حقوق مردم از بیت المال در راستای اجرای مقررات، حفاظت از عرصه های ملی شده، صدور پروانه چرای دام و ... که مرتبط با حقوقات دولت و اشخاص می باشند، به طور معمول، ممکن است اجرای مقررات قانونی یا خواسته و یا منافع اشخاص همگام نباشد و اشخاص از اقدامات صورت گرفته در محدوده های مالکیتی و عرفی خود نسبت به دولت و یا دیگر اشخاص ناراضی باشند و با ارسال شکواییه و یا حضوری، برای احقاق حقوق خود به ادارات کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان ها مراجعه می نمایند. که اداره بازرسی اداره کل وظیفه بررسی و پیگیری خواسته های آنها از طریق مجموعه اداری و با رعایت مقررات قانونی و حفظ حقوق دولت و شهروندان پیگیری و پاسخ لازم را ارائه می نمایند.

(۲) هدف

- هدف از این توافقنامه ارایه با کیفیت خدمات سازمان منابع طبیعی در راستای رسیدگی به شکایات مردمی می باشد. به نحوی که ضمن سرعت عمل در انجام کار، حقوقات بیت المال و مردم به خوبی رعایت گردد.
- این بیانیه، سطح توافق دوجانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

(۳) مسئولیت

در اجرای منشور حقوق شهروندی در نظام اداری و قوانین و مقررات ملی شدن حفاظت و بهره برداری از منابع طبیعی و در راستای مواد ۹۱ و ۹۲ مدیریت خدمات کشوری، اداره بازرسی و مدیریت عملکرد منابع طبیعی، وظیفه رسیدگی به شکایت ها و اعتراضات واصله از سوی مردم در ارتباط با امور مربوط به فعالیت های منابع طبیعی را دارد.

- متقاضیان می توانند جهت ارایه درخواست ها یا شکوایه های خود در سامانه مجوزهای الکترونیکی کشاورزی (سماک) <https://semak.maj.ir> ، قسمت ورود به سامانه با زدن دکمه "ثبت نام یا ورود از طریق دولت من در سامانه، و احراز هویت" اقدام نمایند.
- درخواست ها می توانند در حوزه اختیارات منابع طبیعی و یا مربوط به اقدامات منابع طبیعی باشند.
- درخواست ها باید دارای مشخصات کامل و شماره همراه متقاضی باشند تا قابل پیگیری باشند.

- درخواست ها در اداره بازرسی، ابتدا به صورت کلی بررسی شده و در صورت لزوم با کمک معاونت یا اداره مربوطه، پاسخ صحیح قانونی به متقاضی ارائه خواهد شد.

۴) تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی می تواند درخواست خود را در سامانه ثبت کند
- متقاضی می تواند مدارک و مستندات خود را به صورت رایگان از طریق سامانه ارسال نماید.
- مراحل تسلیم درخواست و ارسال مستندات به صورت الکترونیکی می باشد و متقاضی بنا به درخواست اداره بازرسی به اداره مراجعه خواهد نمود.
- در کلیه مراحل متقاضیان می توانند از طریق سامانه وضعیت درخواست خود را پیگیری نموده و در صورت نیاز به مراجعه متقاضی، به ایشان اطلاع داده خواهد شد.
- در صورت طولانی شدن فرایند تحویل خدمت به متقاضی، و بروز هرگونه مشکل، ابهام و یا موارد دیگر؛ درخواست کننده می تواند از طریق امکان "پرسش و پاسخ" در سامانه <https://semak.maj.ir> درخواست خود را ثبت کند و نیز می تواند از طریق تماس تلفنی که اطلاعات آن در سامانه موجود می باشد، با کارشناسان ارتباط برقرار کند.

۵) هزینه ها و پرداخت ها

این خدمت به صورت رایگان ارائه می شود و هیچگونه وجهی از متقاضی دریافت نخواهد شد.

۶) دوره عملکرد

این توافق نامه تا اطلاع ثانویه بدون تغییر است و در صورت تغییر، نسخه به روز شده آن در پورتال قرار می گیرد و اطلاع رسانی لازم به خدمت گیرندگان صورت می پذیرد.

۷) خاتمه توافق نامه

تا ابلاغ قانون جدید مبنی بر خاتمه ارائه این خدمت به شهروندان، خدمت رسانی صورت خواهد پذیرفت.