

شناسنامه خدمات حوزه ستاد وزارت جهاد کشاورزی

پاسخگویی به شکایات، درخواست ها، پیشنهادات و انتقادات به وزارت جهاد کشاورزی

نام خدمت:	پاسخگویی به شکایات، درخواست ها، پیشنهادات و انتقادات به وزارت جهاد کشاورزی		
شناسه خدمت:	۱۳۰۲۲۵۲۵۰۰۰		
الگوی خدمت	○ احراز صلاحیت و اعتبارسنجی، ● ثبت وقایع و اطلاعات، ● نظارت، پایش و ارزیابی، ○ تدوین ضوابط، استاندارد، تعرفه، ● آمار و اطلاعات، ○ ارائه تسهیلات حمایتی، ○ آموزش، پژوهش، فرهنگسازی، ○ جذب، نگهداشت نیروی انسانی، ○ ایجاد و نگهداشت اماکن، تجهیزات و اسناد، ○ اپراتور خدمت		
شرح کامل خدمت	در راستای ماده ۲۵ قانون ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، سامانه پاسخگویی به شکایات وزارت جهاد کشاورزی به آدرس http://eservice.maj.ir/Bazresi جهت دریافت گزارش، پیشنهاد، درخواست، شکوائیه و... راه اندازی گردید. در این سامانه علاوه بر موارد مذکور، دریافت گزارشات مردمی در خصوص تغییر کاربری اراضی زراعی، اخبار تخریب و تصرف اراضی و... نیز امکان پذیر می باشد. شایان ذکر است برای اشخاص (ذینفعان)، امکان اعتراض به پاسخ ثبت شده توسط سازمان ها نیز در این سامانه وجود دارد.		
نوع خدمت:	G۲C☑, G۲B□, G۲G□		
نوع مخاطبین:	اشخاص حقیقی و حقوقی، کشاورزان و بهره برداران		
ماهیت خدمت	● حاکمیتی ○ تصدی گری	سطح خدمت	○ ملی (خدمتی که فقط در سطح ستاد دستگاه ارائه می شود) ● کشوری (خدمتی که در کل کشور ارائه می شود)
رویداد مرتبط	○ تولد، ○ آموزش، ○ سلامت، ○ مالیات، ● کسب و کار، ○ تامین اجتماعی، ○ ثبت مالکیت، ○ تاسیسات شهری، ○ بیمه، ○ ازدواج		
نحوه شروع خدمت	● تقاضای گیرنده خدمت، ○ تشخیص دستگاه، ○ رخداد رویدادی مشخص، ○ فرارسیدن زمان مشخص، ○ سایر:		
مدارک مورد نیاز	○ شناسنامه، ○ کارت ملی، ○ تسهیلات تفصیلی گذشته دستگاهها، ○ تسهیلات اسمی دستگاه، ○ فرآیندهای انجام کار در دستگاهها، ○ شرح وظایف، ○ اساسنامه یا قانون تشکیل دستگاه، ○ سند برنامه نیروی انسانی، ○ تامین اعتبار، ● سایر مدارک (لطفا بنویسید): درخواست		
○ خدمت محرمانه	● ارائه شده در میز خدمت حضوری		
سامانه های مرتبط:	با سامانه دیگری ارتباط ندارد		
سنجه:	شکایت درخواست انتقاد پیشنهاد		

گزارش	
قوانین	آیا خدمت پشوانه قانونی دارد؟ ● بله نام قانون: قانون ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد نوع قانون: ● قانون ○ مقرر ○ قوانین بین المللی ○ آئین نامه لینک قانون در اینترنت : https://rc.majlis.ir/fa/law/show/۸۰۲۶۱۷ شرح مختصر: ماده ۲۵- دستگاههای مذکور در بندهای (الف) (ب) و (ج) (ماده ۲) این قانون موظفند به بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضورى توسط واحدهایی که مسوولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد. واحد مزبور موظف است براساس زمان بندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعالم نمایند. کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذی صالح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود. تبصره ۱- سازمان بازرسی کل کشور مسوول نظارت بر حسن اجراء این ماده است. تبصره ۲- دستگاههای تحت نظر مقام رهبری و نیز دستگاههایی که در قانون اساسی برای آنان حکم خاص وجود دارد از شمول این ماده مستثنی می باشند.
ضمائم	آیا خدمت فایل دارد؟ (منظور از فایل، فرم یا فرمهای خاصی است که برای درخواست خدمت لازم است ازباب رجوع آن فرمها را پر نماید). ● بله ○ خیر

در صورت داشتن ضمیمه: فایل: عنوان فایل: فرم ثبت شکوائیه توضیحات: فرم ثبت شکوائیه شامل مشخصات فردی و ثبت شکایت، درخواست، پیشنهاد، انتقاد و گزارش بوده و امکان بارگذاری مستندات نیز در آن دیده شده است	
آیا برای ارائه خدمت، هزینه‌هایی از ارباب رجوع دریافت می‌شود؟ ☐ بله ☒ خیر در صورت دریافت هزینه - مبلغ پرداختی: ریال، ☐ پرداخت الکترونیک توضیحات:	هزینه‌ها
☐ حضوری / غیر مکانیزه، ☐ پیامک، ☐ پست الکترونیک، ☐ تلفن، ☒ اینترنت، ☐ اینترنت، ☐ شبکه دولت، ☐ پست، ☐ دفتر پیشخوان، ☐ کد دستوری، ☐ تلفن همراه، ☐ کارپوشه ایرانی به آدرس اینترنتی: http://eservice.maj.ir/Bazresi ماهیت الکترونیک: ☒ الکترونیک، ☐ فعلاً غیر الکترونیک، ☐ ذاتاً غیر الکترونیک سطح خدمت: ☐ ملی ☒ کشوری	دسترسی‌ها مرحله اطلاع‌رسانی
☐ حضوری / غیر مکانیزه، ☐ پیامک، ☐ پست الکترونیک، ☐ تلفن، ☒ اینترنت، ☐ اینترنت، ☐ شبکه دولت، ☐ پست، ☐ دفتر پیشخوان، ☐ کد دستوری، ☐ تلفن همراه، ☐ کارپوشه ایرانی، به آدرس اینترنتی: http://eservice.maj.ir/Bazresi ماهیت الکترونیک: ☒ الکترونیک، ☐ فعلاً غیر الکترونیک، ☐ ذاتاً غیر الکترونیک سطح خدمت: ☐ ملی ☒ کشوری	دسترسی‌ها مرحله درخواست
☐ حضوری / غیر مکانیزه، ☐ پیامک، ☐ پست الکترونیک، ☐ تلفن، ☒ اینترنت، ☐ اینترنت، ☐ شبکه دولت، ☐ پست، ☐ دفتر پیشخوان، ☐ کد دستوری، ☐ تلفن همراه، ☐ کارپوشه ایرانی، به آدرس اینترنتی: http://eservice.maj.ir/Bazresi ماهیت الکترونیک: ☒ الکترونیک، ☐ فعلاً غیر الکترونیک، ☐ ذاتاً غیر الکترونیک سطح خدمت: ☐ ملی ☒ کشوری	دسترسی‌ها مرحله تولید
☐ حضوری / غیر مکانیزه، ☐ پیامک، ☐ پست الکترونیک، ☐ تلفن، ☒ اینترنت، ☐ اینترنت، ☐ شبکه دولت، ☐ پست، ☐ دفتر پیشخوان، ☐ کد دستوری، ☐ تلفن همراه، ☐ کارپوشه ایرانی، به آدرس اینترنتی: http://eservice.maj.ir/Bazresi ماهیت الکترونیک: ☒ الکترونیک، ☐ فعلاً غیر الکترونیک، ☐ ذاتاً غیر الکترونیک سطح خدمت: ☐ ملی ☒ کشوری	دسترسی‌ها مرحله ارائه نتیجه
آیا برای ارائه خدمت سامانه مستقیم نیاز به ارتباط با دستگاه یا سامانه دیگر دارد؟ ☐ بله، ☒ خیر (در صورتی که پاسخ بله است) نام دستگاه استعمال شونده: نام سامانه مرتبط: عنوان استعمال: مبلغ پرداختی برای استعمال: زمان تخمینی استعمال: دوره زمانی: ☐ دقیقه، ☐ ساعت، ☐ روز، ☐ هفته، ☐ ماه، ☐ فصل، ☐ سال، ☐ دهه، ☐ سده، ☐ عدم‌مصدق مدت اعتبار: دوره زمانی: ☐ دقیقه، ☐ ساعت، ☐ روز، ☐ هفته، ☐ ماه، ☐ فصل، ☐ سال، ☐ دهه، ☐ سده، ☐ عدم‌مصدق	ارتباط با دستگاه‌ها

○ استعلام الکترونیکی، ○ استعلام غیر الکترونیکی، ○ استعلام توسط دستگاه، ○ دسته‌ای، ○ برخط، ○ استعلام توسط مراجعه کننده توضیح استعلام:	
نام فرآیند: ارائه پاسخگویی به شکایات، درخواستها، پیشنهادات و انتقادات وزارت جهاد کشاورزی فرآیند انجام کار: ۱- دریافت شکایت ۲- قابلیت بررسی اگر قابلیت بررسی ندارد: ۳- اعلام به شاکی اگر قابلیت بررسی دارد و در دفتر بازرسی ثبت شود: ۴- بررسی توسط کارشناسان دفتر ۵- درج پاسخ در سامانه ۶- بررسی توسط متقاضی اگر نیاز به اقدام ندارد: ۷- پایان اگر نیاز به اقدام دارد: ۸- ثبت مجدد در دفتر ۹- درج پاسخ در سامانه اگر قابلیت بررسی دارد و در دفتر بازرسی ثبت نشود: ۱۰- ارجاع به سازمان مربوطه ۱۱- درج پاسخ در سامانه ۱۲- ارجاع به مرحله ۶ فرآیند پیگیری:	فرآیندها
تعداد خدمت گیرندگان: ۱۰ دوره زمانی: ○ دقیقه، ○ ساعت، ○ روز، ● هفته، ○ ماه، ○ فصل، ○ سال، ○ دهه، ○ سده، ○ عدم مصداق متوسط زمان خدمت: ۳۰ دوره زمانی: ○ دقیقه، ○ ساعت، ○ روز، ○ هفته، ○ ماه، ○ فصل، ○ سال، ○ دهه، ○ سده، ● عدم مصداق تعداد تواتر: صفر ○ دقیقه، ○ ساعت، ○ روز، ○ هفته، ○ ماه، ○ فصل، ○ سال، ○ دهه، ○ سده، ● عدم مصداق تعداد مراجعه حضوری: صفر	جزئیات/ استعلام مجوز

	فصل ارائه خدمت: ○ بهار، ○ تابستان، ○ پائیز، ○ زمستان، ● تمام ایام سال، ○ یکبار برای همیشه، ○ فصل زراعی شرایط دریافت خدمت: مراجعه حضوری ندارد- طبق ماده ۲۵ قانون ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد حداکثر طی ۳۰ روز باید پاسخ متقاضی داده شود - تواتر ندارد اگر اعتراض به پاسخ داشته باشد میتواند مجدد اعتراض نماید آیکون خدمت: ○ خدمت منجر به پاسخ استعلام می شود ○ خدمت منجر به صدور مجوز می شود ○ استعلام الکترونیک زمان اعتبار: ۳۰ دوره زمانی اعتبار: مصداق ندارد هزینه تراکنش: صفر
اعتبارسنجی	نسخه قبلی خدمت: ● تایید شده توسط سازمان ● نمایش در پورتال ○ فسخ خدمت ○ قابل پیگیری ● تایید شده توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ○ خدمت ضروری تگ خدمت:
بیانیه	بیانیه توافق سطح خدمت پاسخگویی به شکایات، درخواست ها، پیشنهادات و انتقادات به وزارت جهاد کشاورزی (شماره خدمت ۱۳۰۲۲۵۲۵۰۰۰) مقدمه: در این سند متقاضیان (اعم از حقیقی و حقوقی) امکان ارسال گزارشات، انتقادات، پیشنهادات و... و پیگیری آن را به صورت الکترونیکی دارا می باشند. هدف: هدف از این توافقنامه دریافت گزارشات، انتقادات و... و ارسال پاسخ به صورت الکترونیکی به ارباب رجوع می باشد. مسئولیت وزارت جهاد کشاورزی موافقت می- نماید که خدمت مورد نظر را بر اساس مراحل زیر ارائه نماید : ۱- ثبت درخواست توسط متقاضی ۲- ارائه شماره درخواست (کد رهگیری) به متقاضی ۳- ارجاع درخواست متقاضی به واحد سازمانی مرتبط ۴- رسیدگی و پاسخ به درخواست متقاضی توسط واحد سازمانی مرتبط ۵- امکان مشاهده پاسخ اعلام شده توسط متقاضی تعهدات دفتر بازرسی، ارزیابی و عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت جهاد کشاورزی: ۱. ارائه خدمات بهینه با توجه به مدت زمان تعیین شده در مفاد ماده ۲۵ قانون ارتقا سلامت اداری ۲. حفظ محرمانگی اطلاعات خصوصی درخواست کننده ۳. پیاده سازی الکترونیکی خدمات و فرآیندهای مربوطه در صورت وجود زیرساخت های امنیتی لازم

۴. اطلاع رسانی از پیشرفت وضعیت درخواست متقاضی از طریق تعاملات آنلاین تعهدات شهروندان : ۱. صحت اسناد و مدارک ارائه شده ۲. صحت اقلام اطلاعاتی درخواستی هزینه ها و پرداخت ها: از آنجایی که ستاد وزارت جهاد کشاورزی دستگاه حاکمیتی بوده لذا خدمات ارائه شده بیشتر جنبه کنترلی و نظارتی داشته و تعرفه خاصی در نظر گرفته نشده است. شایان ذکر است دسترسی به خدمات الکترونیکی از طریق پرتال وزارت متبوع میسر می باشد. دوره عملکرد: این خدمت همیشه و در تمام ایام سال و بصورت برخط در اختیار متقاضی می باشد. خاتمه توافقتنامه: در صورتیکه ارائه این خدمت بر اساس قوانین و بخشنامه های جدید، متوقف گردد، این موضوع از طریق رسانه های رسمی این وزارتخانه اطلاع رسانی خواهد شد.	
---	--