

**شرح خدمات معاونت بازرسی و نظارت سازمان صنعت معدن و تجارت استان تهران در میز خدمت**

ردیف	شرح خدمت	مدت زمان ارائه خدمت	مدارک مورد نیاز	شیوه ارائه خدمت	توضیحات
۱	مکاتبه با انجمن ها و اتحادیه های مربوطه جهت استعلام اصالت کالاهای مکشوفه	یک روز	فاکتور فروش و اسناد نشان دهنده محل تولید کالای مورد نظر	حضور	در صورت ابلاغ شیوه نامه جدید و تشکیل کمیته ، موارد از کمیته مربوطه پیگیری خواهد شد
۲	پاسخ استعلام صورت پذیرفته از مراجع رسیدگی کننده یا دستگاه کاشف	یک روز	ارائه نظریه کارشناسی انجمن یا اتحادیه استعلام شونده	حضور	به محض دریافت نظریه کارشناسی پاسخ به دستگاه مربوطه اعلام خواهد شد
۳	رسیدگی به شکایات خودرو	در صورتیکه شکایت از فروش خودرو باشد طبق قانون حمایت حداقل یک ماه . در صورتیکه شکایت خدمات پس از فروش باشد . پس از اخذ نظر کارشناسی	سند فروش ، قرارداد ، مدارک پرداخت وجه ، پاسخ شرکت خودرو سازی ، نظر کارشناس رسمی دادگستری در صورت خدمات پس از فروش و خدمات فروش	حضور	
۴	رسیدگی به سایر شکایات گروه صنعتی	با توجه به نیاز به نظر کارشناسی اخذ نظر کارشناسی نیاز به زمان داشته که حدوداً بستگی به نوع مرجع کارشناسی زمان بر می باشد	قراردادهای فی ما بین - سند فروش - نظر کارشناس - اخذ اظهارات - شاکی و متشاکی	حضور	

ردیف	شرح خدمت	مدت زمان ارائه خدمت	مدارک مورد نیاز	شیوه ارائه خدمت	توضیحات
۵	مکاتبات واصله از شهرستانها ، سازمان حمایت ، تعزیرات حکومتی ، وزارتخانه ، دفتر ارزیابی عملکرد ، روابط عمومی سازمان ، اتحادیه ها و سازمانهای متبوع استانی در خصوص تقاضای بررسی و رسیدگی به شکایات و تخلفات اعلامی	با توجه به ورودی و حجم نامه ها متغیر می باشد	قرارداد یا فاکتور فروش ، مدارک شناسایی شاکی و متشاکی موضوع نامه (در صورتی که همراه نامه نباشد)	سیستمی/حضور	
۸	استعلام مقاصد حساب واحدهای صنفی	یک روز	اجاره نامه یا نامه ای که مستاجر از مدیریت پاساژ دریافت می کند	حضور	تنها با اطلاعات دریافتی تلفنی از شاکی موضوع قابل پیگیری می باشد
۹	دریافت شکایت مردمی	با توجه به تکمیل مدارک و بررسی اولیه شکواییه از لحاظ قابل یا غیر قابل رسیدگی بودن <b>حدود ۱۵ دقیقه</b>	فاکتور خرید - کپی کارت ملی - در صورتیکه شکایت مربوط به خودرو باشد سند مالکیت ، کپی قرارداد نیز الزامی است	حضور	
۱۰	بررسی و رسیدگی به شکایات موبایل ، مبل ، پوشاک ، طلا فروشی ، قالیشویی ، آهن ، تزئینات داخلی ساختمان ، رستوران ، لوازم الکتریکی ، املاک ، لوازم یدکی و ...	با عنایت به شرایط و موقعیت زمانی و ارسال پرونده به اتحادیه جهت ارائه نظریه کارشناسی از <b>۷ روز الی ۳۰ روز</b> تعیین می گردد	مدارک پرونده ، اظهارات شاکی و متشاکی ، کپی جواز کسب ، مدارک خرید کالا ، کارت ملی ، نظریه کارشناس اتحادیه	حضور	

ردیف	شرح خدمت	مدت زمان ارائه خدمت	مدارک مورد نیاز	شیوه ارائه خدمت	توضیحات
۱۱	اخذ اعلام موجودی از واحدهای صنفی (بنکداران لاستیک ، سیمان ، آهن فروشان و ... ) انبارها ، سردخانه های سطح شهر تهران	یک روز	تکمیل فرم اعلام موجودی که در طول ماه ضمن زمان بندی یک بار بایستی به سازمان ارائه نمایند	سامانه ای / حضوری	ارائه فرم اعلام موجودی در ۲ نسخه که پس از مهر و امضاء و ثبت در سامانه اعلام موجودی کالا یک نسخه در سازمان و نسخه دیگر به واحد صنفی عودت می گردد
۱۲	رسیدگی به شکایات مردمی (لوازم خانگی ، گارانتی ، خدمات پس از فروش ، اجرای گشت مشترک )	با توجه به تکمیل مدارک ، دریافت اظهارات طرفین و نهایتا ارسال جهت ارائه کارشناسی به اتحادیه یا کانون کارشناسان زمان رسیدگی قابل پیش بینی نمی باشد	گزارش شاکی و متشاکی و نظریه کارشناس	حضوری	
۱۳	رسیدگی به شکوایه های مراکز آموزشی ، مهد کودک ها ، آژانس های مسافرتی ، باشگاههای ورزشی ، خدمات دولتی (آب ، برق، گاز ، تلفن ) اپراتورها شرکتهای نرم افزاری ، حمل و نقل	زمان قابل پیش بینی بین ۱۵ تا ۳۰ روز می باشد	مستندات پرونده ، دستورالعمل ها ، مصوبات و نرخنامه های تصویب شده ، نظریه کارشناسی مراجع ذیصلاح	حضوری	
۱۴	رسیدگی به شکایات حضوری در خصوص مواد غذایی و آرایشی بهداشتی	دو هفته تا یک ماه	قرارداد یا فاکتور فروش ، مدارک شناسایی شاکی / نمونه کالا در صورتی که موضوع شکایت تقلب یا کم فروشی باشد	حضوری	