



جمهوری اسلامی ایران

وزارت نیرو

سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)

## سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)

### "دستورالعمل بررسی و پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی"

شناسه سند: MD-۳۹۰-I-۰۹

تاریخ سند: ۱۴۰۱/۱/۱۶

مشخصات	تهیه و تدوین	تاییدکننده	تصویب‌کننده
نام واحد	دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات	معاونت توسعه مدیریت و پشتیبانی	ریاست سازمان
نام و نام خانوادگی	سارا آهنگر	مولود شیوا	محمود کمانی
امضا			

طبقه‌بندی	دسترسی عادی <input checked="" type="checkbox"/> حساس <input type="checkbox"/> محرمانه <input type="checkbox"/>
دسترسی مجاز	کلیدهای سازمان <input checked="" type="checkbox"/> برون سازمانی <input checked="" type="checkbox"/> واحدهای خاص شامل:

محل درج مهر





## فهرست مطالب

- ۱- مقدمه..... ۴
- ۲- اهداف..... ۴
- ۳- محدوده اجرا..... ۴
- ۴- مسئولیت اجرا..... ۴
- ۵- تعاریف..... ۴
- ۶- روش‌های ارائه و زمینه‌های مختلف شکایات به سازمان..... ۵
- ۷- وظایف دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات در خصوص پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی..... ۶
- ۸- روش اجرای فرآیند..... ۷
- ۹- الزامات فرایند بررسی و پاسخگویی..... ۸
- ۱۰-فلوچارت روند انجام کار..... ۹
- ۱۱- نقش‌های فرایند..... ۱۰
- ۱۲- پیوست‌ها..... ۱۰



## دستورالعمل بررسی و پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی

کد سند: ۱-۰۹-۳۹۰-MD  
تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۱۶  
شماره بازنگری: ۰  
صفحه ۵ از ۱۰

**شاکي:** شخص حقيقي يا حقوقی است که ارتکاب تخلف يا تخلفاتی را به کارمند/سازمان نسبت داده و موضوع را کتباً به دستگاه متبوع و يا مقامات بالاتر دستگاه اعلام نموده باشد.

**ارتباطات مردمی:** تعامل مفید، مؤثر، روان و کارآمد بين مردم و مسئولین اعم از حضوری و غير حضوری

**تخلف اداری:** عبارت است از ارتکاب اعمال و رفتار نادرست توسط مستخدم و عدم رعایت نظم و انضباط اداری که منحصر به موارد مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری می‌باشد و به دو دسته قصور و تقصیر تقسیم می‌شود: قصور، عبارت است از کوتاهی غير عمدی در انجام وظایف اداری محوله؛ تقصیر، عبارت است از نقض عمدی قوانین و مقررات مربوط. سایر مصادیق تخلفات اداری مطابق با قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوبه مجلس شورای اسلامی مورخ ۱۳۷۱/۴/۹ در نظر گرفته خواهد شد.

**حقوق شهروندی:** مجموعه حقوقی است که افراد به اعتبار موقعیت شهروندی خود دارا می‌شوند. مصادیق این حقوق در نظام اداری در مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری در خصوص منشور حقوق شهروندی تبیین گردیده است.

**وظایف اداری:** اموری است که مستخدم ملزم به انجام یا رعایت آنها به موجب قوانین و مقررات و دستورات و الزامات شغلی یا شرح وظایف می‌باشد.

**متخلف:** کارمندی است که پرونده وی مورد رسیدگی قرار گرفته و تخلف یا تخلفات او احراز می‌گردد و منظور از کارمند کلیه کارکنان رسمی، ثابت، دایم، پیمانی و قراردادی است.

**پاسخگویی:** عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارایه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.

**مشاهدات (گزارشات):** عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منافی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه می‌باشد.

**مشاوره و راهنمایی:** برقراری ارتباط به منظور آگاهی‌بخشی و هدایت منطقی متقاضیان بر اساس قوانین و مقررات و رویه‌های جاری و کمک جهت حل مشکل.

### ۶- روش‌های ارائه و زمینه‌های مختلف شکایات به سازمان

۶-۱- ارائه شکایات به ساتبا از طریق یکی روش‌های زیر می‌تواند، انجام شود:

۱- ثبت شکایت در تارنمای ساتبا به آدرس [www.satba.gov.ir](http://www.satba.gov.ir)

۲- ارجاع شکایت از دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو به ساتبا

۳- ارائه کتبی شکایت از طریق نامه بصورت مستقیم به ساتبا

## دستورالعمل بررسی و پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی

کد سند: MD-۳۹۰-۱-۰۹  
تاریخ: ۱۴۰۱/۱/۱۶  
شماره بازنگری: ۰  
صفحه ۱۰ از ۱۰

- ۴- ارائه شکایت بصورت شفاهی در ملاقات‌های چهره به چهره با مقامات سازمان و ارجاع موارد به دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات
- ۵- بررسی نقطه نظرات مراجعین به ساتبا از طریق فرم‌های نظرسنجی و دریافت امتیاز کمتر از ۶۰ که بعنوان یک شکایت در ساتبا در نظر گرفته می‌شود.

### ۶-۲- زمینه‌های ارائه شکایات از ساتبا بشرح موارد زیر می‌باشد:

۱- شکایت در دو حوزه "تخلفات اداری" و "صیانت از حقوق شهروندی" به شرح لیست پیوست (۱) به شماره کد- MD-۳۹۰-۱-۰

۲- شکایت در خصوص شرح وظایف سازمان از طریق ذینفعان سازمان شامل مواردی چون فرآیندها، قراردادهای و ...


### ۷- وظایف دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات در خصوص پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی

- ۱- استقرار نظام ارتباطات مردمی در سطح دستگاه بر اساس فصل سوم و پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری و نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات
- ۲- پیش‌بینی تمهیدات لازم جهت برقراری ارتباط و تعامل دو سویه بین مردم و دستگاه و دریافت موارد مردمی از قبیل: درخواست، شکایت، پیشنهاد، طرح، ایده، گزارش و تقدیر و تشکر در ملاقات‌های چهره به چهره مردم با مقامات عالی دستگاه و یا مراجعه حضوری و غیر حضوری
- ۳- بررسی فرم‌های نظرسنجی مراجعین به ساتبا به شماره کد MD-۳۹۰-F-۴۴ و تجزیه و تحلیل نتایج کمی نظرسنجی‌ها
- ۴- در نظر گرفتن فرم نظرسنجی که امتیاز کمتر از ۶۰ را دریافت نموده باشد بعنوان یک مورد شکایت در سازمان و انجام کلیه فرآیند شکایت در خصوص مورد مشخص شده در فرم نظرسنجی و مطلع ساختن فرم تکمیل کننده فرم نظرسنجی
- ۵- جمع‌بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و کمیته سلامت اداری
- ۶- انجام اقدامات اصلاحی در رابطه با بررسی گزارشات شکایات دریافت شده از سازمان
- ۷- نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات تحلیل ارزیابی‌های انجام شده و ارائه پیشنهادهای لازم
- ۸- ارائه گزارش مدیریتی به دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو در بازه‌های زمانی سه ماهه (پایان هر فصل) شامل: تعداد نامه‌های ارسالی از دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو (به تفکیک شکایت و درخواست)، موضوع شکایت/درخواست، شرکت مورد شکایت/درخواست، میانگین مدت زمان پاسخگویی و نیز نتیجه اقدامات بعمل آمده، در قالب فرم اکسل به دفتر ذکر شده ارسال نماید.

### ۸- روش اجرای فرآیند

- ۱- کلیه ذینفعان ساتبا می‌تواند شکایات خود در حوزه‌های مختلف مطابق با روش‌ها و زمینه‌های ذکر شده در بند ۶ این دستورالعمل به ساتبا ارائه نمایند.
  - ۲- چنانچه ذینفعان بخواهند از طریق سایت ساتبا شکایت خود را ثبت نمایند، می‌توانند با مراجعه به بخش پیشنهادات و انتقادات در سایت ساتبا به آدرس [www.satba.gov.ir](http://www.satba.gov.ir)، شکایت خود را در قالب تعریف شده، ثبت و کد رهگیری دریافت نمایند.
  - ۳- چنانچه شکایت از طرق دیگری که در بند ۶ این دستورالعمل ذکر شده باشد به سازمان ارائه شود می‌بایستی پس از ثبت دبیرخانه جهت بررسی به دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات (کارشناس مسئول شکایات در این دفتر) ارجاع داده شود.
  - ۴- چنانچه شکایت بصورت شفاهی در ملاقات‌های چهره‌به‌چهره مقامات عالی ساتبا باشد نیز می‌بایستی موارد بصورت کتبی با طرح کامل موضوع برای دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات جهت بررسی و اقدامات لازم ارجاع شود.
  - ۵- کارشناس مسئول در دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات پس از دریافت شکایات می‌بایستی نسبت به ثبت اطلاعات شکایت مربوطه در فرم بررسی شکایات به شماره کد ۴۲- F -MD-۳۹۰ اقدام نماید و موارد را به مدیرکل دفتر توسعه مدیریت ارجاع می‌دهد.
  - ۶- مدیرکل دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات به عنوان متولی رسیدگی به شکایات، موارد دریافتی را جهت بررسی و پاسخگویی به واحد مربوطه ارجاع می‌دهد.
  - ۷- بالاترین مقام واحد مربوطه می‌بایست مطابق با فوریت نامه و زمان مشخص شده توسط دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات نسبت به بررسی و ارسال پاسخ به این دفتر اقدام نماید.
  - ۸- در صورتی که توضیحات و مستندات ارائه شده مطابق با ضوابط و قوانین ابلاغی باشد، نتایج با ذکر دلایل قانونی به شاکی اعلام می‌گردد و در صورت پذیرش نتیجه، روند رسیدگی به شکایت خاتمه می‌یابد.
  - ۹- فرد شاکی در صورت عدم رضایت از پاسخ دریافتی از سطوح پایین‌تر، می‌تواند درخواست تجدیدنظر خود را با طرح شکایت مجدد در سطح بالاتر ارائه نماید. در این صورت درخواست مذکور یک شکایت جدید تلقی می‌گردد.
  - ۱۰- چنانچه شکایت در خصوص تخلفات اداری باشد موارد بصورت کامل برای اداره کل امور اداری و پشتیبانی ارسال می‌گردد تا نسبت به فرد خاطی اقدامات مقتضی صورت گیرد.
  - ۱۱- در خصوص شکایات ارجاع شده از دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو می‌بایستی پاسخ مستدل به درخواست‌ها و شکایات، حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز به مشترک یا متقاضی ارسال و رونوشت آن به دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو منعکس گردد.
- تبصره:** پاسخ نامه‌های مرتبط با معاونت ارتباطات مردمی دفتر مقام معظم رهبری، نامه‌های دارای هاشم وزیر محترم نیرو و سایر نامه‌های اولویت‌دار، حداکثر ظرف مدت ۵ روز یا مطابق فوریت اعلامی، به دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو می‌بایستی ارائه شود.



<p>کد سند: MD-۳۹۰-۱-۰۰۹  تاریخ: ۱۴۰۱/۱/۱۶  شماره بازنگری: ۰  صفحه ۸ از ۱۰</p>	<h2>دستورالعمل بررسی و پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی</h2>	 <p>وزارت نیرو  سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و  بره‌دوری انرژی برق (ساتبا)</p>
---	---	---

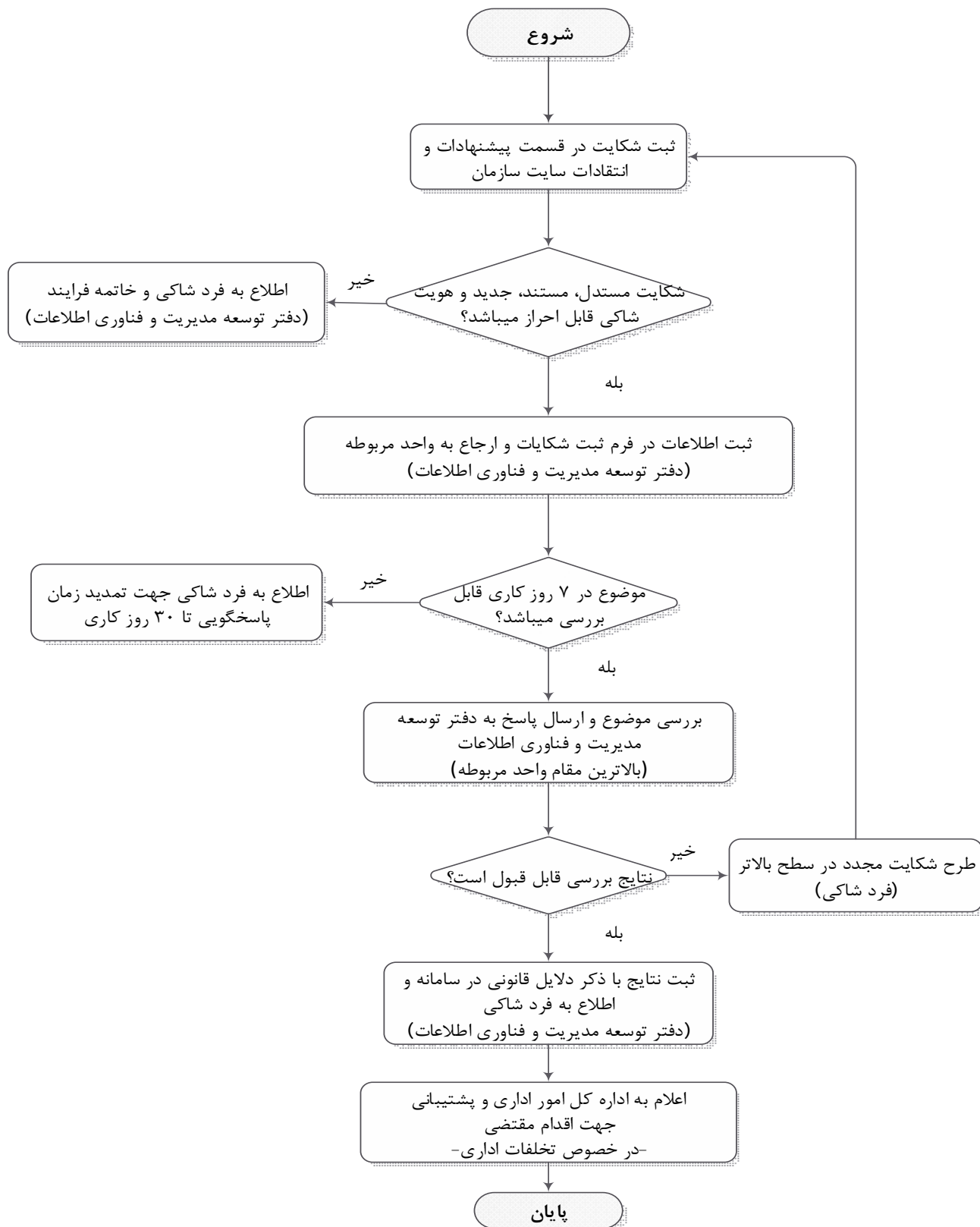
۱۲- چنانچه مورد شکایت نیاز به اقدامات اصلاحی در سازمان داشته باشد، لازم است تا اقدامات اصلاحی لازم تعریف و در کمیته سلامت اداری مطرح شود و پس از تأیید این کمیته اقدامات لازم صورت گیرد.


### ۹- الزامات فرایند بررسی و پاسخگویی

- ۱- شکایت باید مستدل و مستند باشد.
- ۲- چنانچه رسیدگی به شکایت به زمان بیشتر از ۱۵ روز کاری احتیاج داشته باشد، دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات می‌بایستی موارد علل تاخیر را با ارسال پیام/ایمیل و یا نامه به شاکی اعلام نماید.
- ۳- کلیه مکاتبات با موضوع بررسی و رسیدگی به شکایات دارای قید فوریت آنی می‌باشند.
- ۴- به شکایاتی که قبلاً ثبت و بررسی شده و پس از طی کردن روال قانونی، نتایج آن به شاکی منعکس شده باشد، رسیدگی مجدد نخواهد شد. مگر اینکه موضوع شکایت جدید بوده و با موضوع قبلی تفاوت داشته باشد.
- ۵- به شکایاتی که دارای اطلاعات ناقص یا نادرست بوده و مشخصات شاکی یا هویت وی احراز نشود، رسیدگی نخواهد شد.
- ۶- عواقب ناشی از بیان مطالب کذب متوجه شاکی بوده و بر اساس قوانین مربوطه از طرف ذینفعان، پی‌گیری قانونی خواهد شد.



### ۱۰- فلوجارت روند انجام کار



کد سند: MD-۳۹۰-۱-۰۹ تاریخ: ۱۴۰۱/۱/۱۶ شماره بازنگری: ۰ صفحه ۱۰ از ۱۰	<b>دستورالعمل بررسی و پاسخگویی به شکایات و ارتباطات مردمی</b>	 وزارت نیرو سازمان انرژی های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)
--	---	---

### ۱۱- نقش‌های فرایند

اقدام کنندگان	مراحل	ردیف
متقاضی	ثبت شکایت	۱
دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات	دریافت و ثبت شکایت	۲
	اطلاع رسانی نتیجه بررسی شکایت به متقاضی	۳
	تمدید زمان بررسی و پاسخگویی	۴
واحد مربوطه	بررسی موضوع شکایت	۵

### ۱۲- پیوست‌ها

- ۱- فهرست مصادیق شکایات: MD-۳۹۰-L-۰۲
- ۲- فرم ثبت شکایات ساتبا
- ۳- فرم بررسی شکایات: MD-۳۹۰-F-۴۲
- ۴- فرم نظرسنجی مراجعین به سازمان: MD-۳۹۰-F-۴۴

**الف: مصادیق تخلفات اداری مطابق قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوبه مجلس شورای اسلامی مورخ ۱۳۷۲/۹/۱۷:**

۱. اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری
۲. نقض قوانین و مقررات مربوط
۳. ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل
۴. ایراد تهمت و افتراء، هتک حیثیت
۵. اخاذی
۶. اختلاس
۷. تبعیض یا اعمال غرض یا روابط غیراداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص
۸. ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری
۹. تکرار در تأخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز
۱۰. تسامح در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی، ایراد خسارات به اموال دولتی
۱۱. افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری
۱۲. ارتباط و تماس غیرمجاز با اتباع بیگانه
۱۳. سرپیچی از اجرای دستورهای مقامهای بالاتر در حدود وظایف اداری
۱۴. کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
۱۵. سهل انگاری رؤسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر
۱۶. ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در امور اداری
۱۷. گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه خواری تلقی می‌شود
۱۸. تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن را ندارند یا خودداری از تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آنرا دارند
۱۹. تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری
۲۰. رعایت نکردن حجاب اسلامی
۲۱. رعایت نکردن شئون و شعایر اسلامی
۲۲. اختفاء، نگهداری، حمل، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر
۲۳. استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر
۲۴. داشتن شغل دولتی دیگر به استثنای سمت‌های آموزشی و تحقیقاتی
۲۵. هر نوع استفاده غیرمجاز از شئون یا موقعیت شغلی و امکانات و اموال دولتی
۲۶. جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی
۲۷. دادن نمره یا امتیاز، برخلاف ضوابط
۲۸. غیبت غیرموجه به صورت متناوب یا متوالی

۲۹. سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری
۳۰. توقیف، اختفاء، بازرسی یا بازکردن پاکت‌ها و محمولات پستی یا معدوم کردن آنها و استراق سمع بدون مجوز قانونی
۳۱. کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی
۳۲. شرکت در تحسن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی، یا تحریک به برپایی تحسن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی و اعمال فشارهای گروهی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی
۳۳. عضویت در یکی از فرقه های ضاله که از نظر اسلام مردود شناخته شده اند
۳۴. همکاری با ساواک منحل به عنوان مأمور یا منبع خبری و داشتن فعالیت یا دادن گزارش ضد مردمی
۳۵. عضویت در سازمانهایی که مرامنامه یا اساسنامه آنها مبتنی بر نفی ادیان الهی است یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها
۳۶. عضویت در گروههای محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها
۳۷. عضویت در تشکیلات فراماسونری
۳۸. ممنوعیت استعمال دخانیات در محیط اداره و اماکن عمومی

**ب: مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری مطابق مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸، مورخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵:**

۱. حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
۲. حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات
۳. حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری
۴. حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
۵. حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
۶. حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
۷. حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
۸. حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
۹. حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
۱۰. حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
۱۱. حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرائی و کارکنان آن ها

کد سند:- تاریخ: - شماره بازنگری: * صفحه ۱ از ۱	<b>(الکترونیکی)</b> <b>فرم ثبت شکایات</b>	 وزارت نیرو سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)
---	--	---

مشخصات متقاضی (در صورت عدم امکان احراز هویت و برقراری تماس، به شکایت رسیدگی نخواهد شد)

نام و نام خانوادگی *	کد ملی *	شماره تلفن همراه *
نشانی:		

شرح شکایت

<p>زمینه ارائه شکایات: * (با توجه به مصادیق تعیین شده در راهنمای تکمیل فرم شکایات، حوزه شکایت خود را مشخص نمایید).</p> <p style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> تخلفات اداری  <input type="checkbox"/> حقوق شهروندی در نظام اداری         </p>
<p>واحد سازمانی / نام فرد، مورد شکایت: *</p>
<p>خلاصه موضوع:</p>
<p>توجه: به جهت امکان بررسی بهتر موضوع از ارسال مستندات خودداری نمایید و ضمن تشریح دقیق موضوع در این فرم، صرفاً مستندات ضروری در حد یک صفحه در پیوست این فرم ارسال شود. در صورت نیاز به مستندات تکمیلی با شما تماس حاصل خواهد شد.</p>

## فرم بررسی شکایات

کد سند: MD-۳۹۰-F-۴۲  
تاریخ: -  
شماره بازنگری: ۰  
صفحه ۱ از ۲

### ۱- مشخصات متقاضی

نام و نام خانوادگی*:	کد ملی*:	شماره تلفن همراه*:
نشانی:		
تاریخ دریافت شکایت:	شماره کد پیگیری:	

### ۲- خلاصه موضوع

۱-۲- زمینه ارائه شکایت	<input type="checkbox"/> تخلفات اداری <input type="checkbox"/> حقوق شهروندی در نظام اداری <input type="checkbox"/> فرآیندها و مأموریت های ساتبا <input type="checkbox"/>
۲-۲- واحد سازمانی / نام فرد، مورد شکایت:	
۳-۲- فایل ضمیمه پیوست دارد؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
۴-۲- سابقه موضوع	
آیا شکایت قبلی در موضوع ذکر شده دریافت شده است؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> شماره پیگیری: <input type="checkbox"/> خیر
آیا شکایت قبلی در خصوص واحد سازمانی/فرد مورد شکایت دریافت شده است؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> شماره پیگیری: <input type="checkbox"/> خیر
۵-۲- واحد مربوطه جهت بررسی	
۶-۲- شرح شکایت:	

### ۳- بررسی شکایت

آیا موضوع به عنوان شکایت مصداق دارد؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
آیا شکایت در حوزه فعالیت‌های سازمان است؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
آیا موضوع شکایت اولین بار است که در سازمان ثبت می‌شود؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
نتیجه بررسی اولیه <sup>۱</sup>	<input type="checkbox"/> رد <input type="checkbox"/> قبول
تایید رئیس گروه توسعه مدیریت و منابع انسانی	امضاء / تاریخ:

### ۱-۳- ارزیابی ثانویه شکایت مورد قبول

آیا شکایت دریافتی نیاز به بررسی کارشناسی دارد؟	<input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر
واحد/واحدهای سازمانی مربوطه جهت بررسی کارشناسی	
تایید مدیر دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات	امضاء / تاریخ:

<sup>۱</sup> چنانچه هر کدام از موارد ردیف های ۱ و ۲ جواب خیر داشته باشد شکایت رد می‌شود.

 وزارت نیرو سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)	<h2>فرم بررسی شکایات</h2>	کد سند: MD-۳۹۰- F -۴۲ تاریخ: - شماره بازنگری: ۰ صفحه ۲ از ۲
---	---------------------------	--

۳-۲- بررسی نظرات کارشناسی

خلاصه نظر کارشناسی:
جمع بندی: <input type="checkbox"/> قابل قبول <input type="checkbox"/> غیر قابل قبول

رئیس گروه توسعه مدیریت و منابع انسانی	مدیر دفتر توسعه مدیریت و فناوری اطلاعات	رئیس ؟؟؟؟
امضاء / تاریخ:	امضاء / تاریخ:	امضاء / تاریخ:

#### ۴- اعلام نظر اداره کل امور اداری و پشتیبانی

تعیین مجازات مطابق با ماده ۹ فصل سوم قانون رسیدگی به تخلفات اداری و ماده ۱۹ مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری به ترتیب زیر:

۱. اخطار کتبی بدون درج در پرونده استخدامی.	۷. تنزل یک یا دو گروه و یا تعویق در اعطای یک یا دو گروه به مدت یک یا دو سال.
۲. توبیخ کتبی با درج در پرونده استخدامی.	۸. بازخرید خدمت <sup>۱</sup>
۳. کسر حقوق و فوق العاده شغل یا عناوین مشابه حداکثر تا یک سوم، از یک ماه تا یک سال.	۹. بازنشستگی <sup>۲</sup>
۴. انفصال موقت از یک ماه تا یک سال.	۱۰. اخراج از دستگاه متبوع.
۵. تغییر محل جغرافیایی خدمت به مدت یک تا پنج سال.	۱۱. انفصال دائم از خدمات دولتی و دستگاههای مشمول این قانون
۶. تنزل مقام و یا محرومیت از انتصاب به پستهای حساس و مدیریتی	

مدیر کل امور اداری و پشتیبانی	امضاء / تاریخ:
-------------------------------	----------------

#### ۵- درخواست تجدیدنظر

درخواست واحد سازمانی / نام فرد، مورد شکایت:	تاریخ و شماره نامه:
نتیجه بررسی مجدد در اداره کل امور اداری و پشتیبانی	قابل قبول <input type="checkbox"/> غیر قابل قبول <input type="checkbox"/> مستندات مربوطه:

- در صورت داشتن کمتر از ۲۰ سال سابقه خدمت دولتی در مورد مستخدمین زن و کمتر از ۲۵ سال سابقه خدمت دولتی در مورد مستخدمین مرد با پرداخت ۳۰ تا ۴۵ روز حقوق مبنای مربوط در قبال هر سال خدمت به تشخیص هیأت صادرکننده رأی
- در صورت داشتن بیش از بیست سال سابقه خدمت دولتی برای مستخدمین زن و بیش از ۲۵ سال سابقه خدمت دولتی برای مستخدمین مرد بر اساس سنوات خدمت دولتی با تقلیل یک یا دو گروه.



کد سند: MD-۳۹۰-F-۴۴ شماره بازنگری: ۰ صفحه ۱ از ۱	<h2>فرم نظرسنجی مراجعین به سازمان</h2>	 وزارت نیرو سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)
--	--	---

رسول اکرم(ص): هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه‌ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزداید همواره در سایه جاودان لطف الهی است.

### مراجعین محترم:

سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا) با هدف ارتقای کیفیت خدمات و ایجاد ارتباط متقابل با مراجعین خود سعی در افزایش بیشتر رضایت مراجعین دارد، از این رو خواهشمند است با پاسخ دادن به موارد ذیر، ما را در رسیدن به این هدف یاری فرمایید.

خواهشمند است پیشنهادات و نظرات خود را در جهت بهتر شدن خدمات این سازمان در سایت [www.satba.gov.ir](http://www.satba.gov.ir) ارسال نمایید.

ردیف	موارد ارزیابی	عالی ۵	خوب ۴	متوسط ۳	ضعیف ۲	خیلی ضعیف ۱
۱	اطلاع‌رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست شما					
۲	نحوه برخورد کارکنان نگهبانی					
۳	نحوه برخورد کارشناسان و مدیران					
۴	مدت زمان پاسخ‌دهی به درخواست‌های شما					
۵	مناسب بودن فرآیندهای سازمان جهت بررسی درخواست‌های شما					

### در صورت تمایل قسمت زیر تکمیل شود:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تاریخ تکمیل فرم:
نام شرکت/ موسسه:	تلفن و فکس:
آدرس و پست الکترونیکی:	کد ملی فرد تکمیل کننده:
خواهشمند است در صورت تمایل نام افرادی که برخورد نامناسب با جنابعالی داشته‌اند ذکر کنید.	
خواهشمند است در صورت تمایل نام افرادی که برخورد مناسب با جنابعالی داشته‌اند ذکر کنید.	
امضا تکمیل کننده فرم:	



## راهنمای تکمیل فرم شکایات

کاربران گرامی، لطفا جهت تکمیل فرم شکایات به موارد ذیل توجه فرمایید.

▪ با توجه به مصادیق تعیین شده در هر حوزه، موضوع شکایت خود را مشخص و در فرم مربوطه علامت گذاری نمایید.

مصادیق حوزه تخلفات اداری		
ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل	نقض قوانین و مقررات مربوط	اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری
ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری	تبعیض یا اعمال غرض یا روابط غیراداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص	ایراد تهمت و افترا، هتک حیثیت
سرپیچی از اجرای دستورهای مقام های بالاتر در حدود وظایف اداری	افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری	تسامح در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی، ایراد خسارات به اموال دولتی
ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در امور اداری	سهل انگاری رؤسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر	کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن را ندارند یا خودداری از تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آنرا دارند	تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری	گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه خواری تلقی می شود
جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی	تکرار در تأخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز	رعایت نکردن حجاب شئون و شعایر اسلامی
سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری	هر نوع استفاده غیرمجاز از شئون یا موقعیت شغلی و امکانات و اموال دولتی	دادن نمره یا امتیاز، برخلاف ضوابط
کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی	استعمال دخانیات در محیط اداره و اماکن عمومی	توقیف، اختفاء، بازرسی یا بازکردن پاکتها و محمولات پستی یا معدوم کردن آنها و استراق سمع بدون مجوز قانونی

### مصادیق حوزه حقوق شهروندی

حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرآیندها و تصمیمات اداری	حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات	حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز	حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد	حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی	حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات	حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری	حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه های اجرایی و کارکنان آن ها	

#### ▪ موارد زیر به عنوان شکایت قابل پذیرش و بررسی نمی باشند:

- شکایت تکراری (شکایاتی که قبلا در سامانه ثبت و بررسی شده و پس از طی کردن روال قانونی، نتایج آن به شاکی منعکس شده باشد)
- طرح شکایت بدون ارائه دلایل توجیهی
- وجود موانع قانونی و یا مغایرت با اهداف و سیاست های سازمان
- عدم امکان احراز هویت شاکی (شکایات فاقد نام و نشانی و کد ملی شاکی قابل رسیدگی نخواهد بود)
- عدم ارائه اطلاعات کامل توسط شاکی
- طرح شکایت توسط فردی غیر از شخص ذی نفع و یا وکیل قانونی او
- لطفا جهت امکان برقراری ارتباط و پیگیری های بعدی، تمامی فیلدهای ستاره دار را تکمیل و شماره تلفن و ایمیل و کد ملی خود را به صورت کامل و صحیح وارد نمایید.
- به منظور پیگیری شکایات ارسالی، کد رهگیری دریافتی را یادداشت و نگهداری نمایید.