

در یادداشتی از محمد ناصریراد برگرفته از وبگاه بنیاد وکلاء؛

فرآیند شکایت از دستگاه های اداری

در بسیاری از مواقع شهروندان به دلایل مختلفی از کارکرد یک دستگاه دولتی رضایت ندارند. عدم رضایت در برخی از شرایط به حدی است که باعث ایجاد خسارت و ضرر و زیان به شخص گردیده و چاره ای به جز طرح دعوی در مراجع ذیصلاح ندارد.

به گزارش خبر، محمد ناصری راد منتقد سینما در مقاله ارسالی برگرفته از وبگاه بنیاد وکلاء با موضوع "فرآیند شکایت از دستگاه های اداری" به پایگاه خبری گزارش خبر آورده است؛

مرجع رسیدگی به شکایت از ادارات دولتی کدام سازمان و یا نهاد می باشد؟

آیا میتوان به عنوان یک شخص حقیقی از یک نهاد، اداره و سازمان دولتی شکایت کرد؟

تشخیص مرجع صالح برای رسیدگی به شکایت از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ چرا که در صورت عدم توجه به این مساله امکان تضییع حق، متحمل شدن ضررهای مالی و از دست رفتن زمان وجود دارد. طرح شکایت از اداره دولتی نیز از این قاعده مستثنی نیست.

دو مرجع برای ثبت شکایات در این زمینه وجود دارند که با توجه به نوع شکایت شما، باید به یکی از آنها مراجعه نمایید:

۱) شکایت به سازمان بازرسی کل کشور

۲) شکایت به دیوان عدالت اداری

دیوان عدالت اداری: دیوان عدالت اداری زیر نظر مستقیم رئیس قوه قضاییه تاسیس گردیده و به منظور رسیدگی به شکایات، تظلمات و اعتراضات مردم نسبت به مامورین یا واحد ها یا آیین نامه های دولتی و احقاق حقوق آنان تشکیل شده است.

اختیارات دیوان، محدود به مواردی است که در قانون مشخص شده است و شامل موارد زیر میباشد:

رسیدگی به شکایات، تظلمات و اعتراضات اشخاص حقیقی یا حقوقی تخلفات دولتی

رسیدگی به اعتراضات و شکایت از آراء و تصمیمات قطعی دادگاه های اداری، هیات های بازرسی و کمیسیون ها. این کمیسیونها عبارتند از:

کمیسیون های مالیاتی

شورای کارگاه

هیات حل اختلاف کارگر و کارفرما

کمیسیون موضوع ماده ۱۰۰ قانون شهرداری

کمیسیون موضوع ماده ۵۶ قانون حفاظت و بهره برداری از جنگلها و منابع طبیعی

رسیدگی به شکایات قضات و مشمولین قانون استخدام کشوری

رسیدگی به شکایات از سازمان تامین اجتماعی

رسیدگی به شکایت از کارمندان دولتی

رسیدگی به شکایات از ادارات دولتی بابت مصوبات غیرقانونی

رسیدگی به تصمیمات و آرای دادگاهها و مراجع قضایی، دادگستری و نظامی، دادگاه های انتظامی قضات دادگستری و شکایت از نیروهای مسلح در صلاحیت دیوان عدالت اداری نیست.

مراحل شکایت از ادارات دولتی به دیوان عدالت اداری

چنانچه شکایت اداری از یک دستگاه دولتی دارید، میتوانید در بدو امر و پیش از طرح شکایت در دیوان، از طریق همان دستگاه دولتی و از طریق بازرسی به پیگیری درخواست خود بپردازید.

البته این امر نافی شکایت از طریق دیوان عدالت اداری نیست.

روند شکایت در دیوان عدالت به شرح زیر میباشد:

ثبت دادخواست تنظیم شده در دفاتر الکترونیک قضایی

تعیین شعبه توسط رئیس شعبه اول یا معاون اجرایی وی با توجه به تخصص شعبه

ارجاع پرونده به شعبه مرجوعه

بررسی شرایط و صحت و نواقص دادخواست توسط مدیر دفتر شعبه مرجوع الیه ارسال دادخواست به رؤیت ریاست شعبه جهت اخذ دستور ارسال دادخواست و ضامناً آن برای خوانده پس از ارسال دادخواست و ضامناً آن برای خوانده، وی موظف است ظرف یک ماه از تاریخ ابلاغ دادخواست، پاسخ خود را ارسال نماید (عدم وصول پاسخ، مانع از رسیدگی نیست).

شعبه رسیدگی کننده پس از بررسی و تحقیق در خصوص جوانب پرونده، رای بدوی را صادر می کند.

رسیدگی به شکایت در دیوان عدالت اداری، غیرترافی است؛ یعنی نیازی به حضور یک یا هر دو طرف دعوی نیست و رسیدگی به صورت تبادل لوایح انجام میگیرد، مگر اینکه شعبه توضیحات یک یا هر دو طرف پرونده را لازم بداند و این توضیحات در مسیر رسیدگی موثر باشند.

سازمان بازرسی کل کشور: بر اساس ماده ۲ قانون تشکیل سازمان بازرسی، اطلاعات و شکایاتی قابل رسیدگی است که در خصوص عملکرد شرکت ها و مؤسسات و ارگان های دولتی و یا مؤسسات و شرکت های عام المنفعه و سازمان هایی که تمام یا قسمتی از سرمایه یا سهام آنان متعلق به دولت است یا دولت بنحوی از انحاء بر آنها نظارت یا کمک می نماید، باشد.

بنابراین شکایاتی که رسیدگی بدانها در صلاحیت سازمان بازرسی است، عبارتند از:

نقض قوانین
عدم انجام وظیفه
اطاله رسیدگی
عدم پاسخگویی یا ضعف در ارائه خدمات
تضییع اموال عمومی و دولتی، تخریب و آسیب رساندن به منابع طبیعی و محیط زیست، وجود فساد اداری و دیگر تخلفات اداری

توجه داشته باشید که رسیدگی به موارد زیر، خارج از صلاحیت سازمان بازرسی میباشد:

شکایت از مراجع قضایی، دیوان عدالت اداری
رسیدگی به شکایت از اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی
اعتراضات به آراء مراجع غیر قضایی نظیر کمیسیون های مالیاتی، شهرداری ها و هیات های حل اختلاف کارگری
رسیدگی به تخلفات مطبوعاتی
رسیدگی به تصمیمات شورای عالی انقلاب
رسیدگی به شکایت از روند انتخابات ریاست جمهوری، مجلس، خبرگان و شوراهای شهر و روستا
رسیدگی به تصمیمات دیوان محاسبات کشور و همچنین شورای نگهبان
مراحل شکایت از ادارات دولتی به سازمان بازرسی کل کشور

برای ثبت شکایت در سازمان بازرسی باید مراحل زیر طی شود:

مراجعه به سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامی سازمان بازرسی کل کشور به آدرس اینترنتی: <https://shekayat.bazresi.ir/>

شرح کامل شکایت خود در قسمت مربوط به شکایت پیوست نمودن مدارک، مستندات و کلیه ادله ای که ادعای شما را ثابت میکنند (مسئولیت قانونی مطالب اظهار شده بر عهده شاکی خواهد بود).
پس از ثبت شکایت، یک کد پیگیری برای شما ارسال میگردد؛ بوسیله این کد پیگیری در هر زمان میتوان از روند رسیدگی به شکایت آگاه شد.
چنانچه مرجع مورد شکایت از یک مورد بیشتر باشد (دو، سه یا چهار مورد)، شاکی باید از مراجع ذیربط به صورت جداگانه شکایت نماید.
چنانچه شکایتی توسط جمعی از اشخاص حقیقی مطرح گردد، جهت ثبت با عنوان شکایت، باید یک شخص به نمایندگی ذینفعان، مشخصات فردی خود را وارد نماید.
در غیر اینصورت شکایت مطروحه تنها به عنوان یک اعلامیه، مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

در خصوص شرکتهای حقوقی غیردولتی (خصوصی)، مدیرعامل یا شخص دیگری به عنوان نماینده شرکت مربوطه با ارائه مشخصات کامل خود میتواند شکایت را مطرح نموده تا مورد بررسی قرار گیرد.

نتیجه رسیدگی به اطلاع شاکی خواهد رسید؛ چنانچه بررسی موضوع خارج از وظیفه سازمان باشد، شکواییه بایگانی میشود و شاکی به مرجع صالح، هدایت خواهد شد. با تقاضای شاکی، ضامناً شکایه با اخذ رسید به وی تحویل خواهد شد.

به اطلاعاتی که هویت اعلام کننده معلوم نباشد، ترتیب اثر داده نمیشود؛ مگر آنکه به طور مدلل حاوی مساله مهمی بوده و سازمان، رسیدگی به آن را لازم و ضروری تشخیص دهد.

تفاوت دیوان عدالت اداری و سازمان بازرسی کل کشور در رسیدگی به دعاوی

با توجه به وظایف و اختیارات هر دو نهاد فوق، هر دو نهاد مجاز به رسیدگی به شکایات، تظلمات و اعتراضات اشخاص حقیقی یا حقوقی از تصمیمات و اقدامات واحد های دولتی و ماموران این واحدها را در حدود وظایف خود دارند؛ صلاحیت یکی، صلاحیت دیگری را نفی نمیکند.

با اینحال میتوان گفت که تنها تفاوت دو نهاد مزبور در نحوه اعمال نظارت است.

به طور مثال چنانچه سازمان بازرسی کل کشور با انجام بازرسی، صدور پروانه ساخت بنا را مخالف قوانین و مقررات تشخیص دهد، مراتب را به مرجع ذیصلاح در قالب پیشنهاد اعلام مینماید؛ در صورتی که دیوان عدالت اداری در ماهیت پرونده وارد شده و در قالب رای، اقدام به ابطال پروانه مینماید.