

## متن ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری

**ماده ۲۵** - دستگاه های مذکور در بندهای (الف) ، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند به بازرنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به طور غیرحضورى توسط واحدهایی که مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد.

واحدهای 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 اعلام 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 ذیصلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور ، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد میشود.

**تبصره ۱** - سازمان بازرسی کل کشور مسئول نظارت بر حسن اجراء این ماده است.

**تبصره ۲** - دستگاه های تحت نظر مقام رهبری و نیز دستگاه هایی که در قانون اساسی برای آنان حکم خاص وجود دارد از شمول این ماده مستثنی میباشند