

دستورالعمل رسیدگی به شکایات

ماده ۱: رسیدگی به شکایات اعضاء و سهامداران شرکت‌ها و اتحادیه‌های تعاونی و اتاق‌های تعاون علیه شرکت، اتحادیه، اتاق یا مدیران مربوط [در امور تعاون] به موجب مقررات این دستورالعمل صورت خواهد گرفت. تبصره ۱: شکایات مربوط به انتخابات مدیران و بازرسان طبق دستورالعمل نظارت بر انتخابات رسیدگی می‌گردد. **تبصره ۲:** شکایات مربوط به برگزاری مجامع عمومی با موضوع غیر از انتخابات مدیران و بازرسان از شمول مقررات این دستورالعمل مستثنی است و مطابق مقررات خاص خود رسیدگی می‌گردد. **تبصره ۳:** مقصود از "امور تعاون"، کلیه موضوع‌های مرتبط با قوانین و مقررات بخش تعاون، اساسنامه، آیین نامه و دستورالعمل‌های داخلی تعاونی، قراردادهای منعقد شده و امور ناشی از عضویت و سهامداری است.

ماده ۲: شکایت باید در فرم مخصوص [پیوست] مطرح و حاوی نکات ذیل باشد:

- ۱- مشخصات کامل شاکی و طرف شکایت و اقامتگاه آنها.
- ۲- مشخصات دقیق و اقامتگاه شرکت، اتحادیه یا اتاق مربوطه.
- ۳- تعیین موضوع شکایت و خواسته بطور واضح.
- ۴- ادله‌ای که شاکی برای اثبات ادعای خود دارد. (شاکی باید رونوشت یا تصویر مصدق اسناد مثبته را پیوست شکایت نماید).
- ۵- امضای شاکی (و در صورت عجز از امضاء، اثر انگشت).
- ۶- در صورتی که شکایت توسط وکیل تقدیم شود، درج مشخصات وکیل و ارائه وکالتنامه رسمی و درمورد وکلای دادگستری، وکالتنامه مقرر از سوی کانون وکلا یا مرکز امور مشاوران دادگستری الزامی است.

تبصره ۱: چنانچه شاکی شخصیت حقوقی باشد ارائه مصوبه هیات مدیره دائر بر طرح شکایت و نمایندگی، همچنین مهور نمودن شکوائیه به مهر مربوطه الزامی است.

تبصره ۲: در صورتی که شاکی، شکایت خود را به نحو دیگری مطرح نماید، اداره تعاون با ارائه فرم مخصوص، شاکی را جهت طرح صحیح شکایت راهنمایی می‌کند.

ماده ۳: شاکی شکایت مربوطه را جهت رسیدگی و اظهار نظر به بازرس تسلیم و رسید دریافت می‌نماید. بازرس مکلف است پس از وصول شکایت و تطبیق آن با مفاد ماده ۲ ظرف یک هفته شکایت را رسیدگی و به طریق ذیل اقدام نماید:

۱- چنانچه شکایت صرفاً جنبه عمومی و اعلام تخلف داشته باشد، در صورتیکه بازرس نیز قائل به ارتکاب تخلف از سوی مدیران باشد، مراتب را به هیات مدیره یا مدیرعامل (حسب مورد) اعلام و تقاضای رفع نقص می‌کند. چنانچه مدیران مربوطه به تذکرات بازرس ترتیب اثر ندهند، بازرس تعاونی یا اتحادیه مطابق ماده ۴۲ و هیات بازرسی اتاق تعاون طبق بند (ج) ماده ۶۳ قانون بخش تعاون اقدام می‌نماید.

۲- در صورتیکه شکایت واجد جنبه خصوصی اعم از ورود ضرر و زیان یا تضییع حق شاکی باشد و بازرس براساس بررسی انجام شده و مستندات موجود شکایت را وارد تشخیص دهند موضوع را کتبا و به طور مستند و مستدل به منظور پاسخگویی و تامین خواسته شاکی به هیات مدیره تعاونی اعلام و رونوشت آنرا به شاکی ارسال می‌کنند. در صورتی که هیات مدیره براساس نظریه بازرس، اقدامات مقتضی در جهت اجابت خواسته شاکی و حل اختلاف مستحدثه انجام دهند شکایت مطروحه خاتمه یافته تلقی می‌گردد.

تبصره: شاکی باید رونوشت نظریه بازرس را جهت درج در پرونده تعاونی به اداره تعاون ارائه نماید.

ماده ۴: در صورت حدوث هر یک از موجبات ذیل، موضوع اختلاف توسط شاکی جهت داورى حسب مورد به اتحادیه یا اتاق مربوطه ارائه می‌گردد. اتحادیه/ اتاق مکلف است مطابق آئین نامه داورى که توسط وزارت تعاون تهیه و تصویب گردیده است به شکایت و اختلاف رسیدگی و رأی نهایی خود را حداکثر ظرف ۳ ماه اعلام نماید. پس از ابلاغ رأی داورى، ذینفع می‌تواند به اجرای احکام دادگستری مراجعه و تقاضای اجرا رأی کند.

۱- فقدان بازرس.

۲- عدم دسترسی به بازرس.

۳- عدم رسیدگی بازرس به شکایت ظرف مهلت یک ماه از زمان وصول شکایت.

۴- عدم تمکین هیات مدیره به نظریه بازرس در تامین خواسته شاکی.

۵- اعتراض شاکی نسبت به نظریه بازرس.

ماده ۵: داورى موضوع ماده فوق حسب مقررات اساسنامه به ترتیب توسط اشخاص ذیل صورت می‌گیرد:

۱- درمورد اختلاف اعضاء و سهامداران شرکت‌های تعاونی با شرکت مربوطه: اتحادیه مربوطه.

۲- درمورد اختلاف اعضاء و سهامداران اتحادیه‌های تعاونی با اتحادیه مربوطه: اتاق تعاون مربوطه.

تبصره ۱: چنانچه حسب توافق بعدی یا بموجب قرارداد دیگر، داورى اشخاص دیگری شرط شده باشد، مرجع صالح داورى همان اشخاص خواهند بود.

تبصره ۲: درخصوص اختلاف اعضاء اتاق‌های تعاون با اتاق مربوطه، ارجاع امر به داورى منوط به وجود شرط داورى در اساسنامه مربوطه یا توافق‌ها و قراردادهای فیما بین است.

ماده ۶: در موارد ذیل شاکی می‌تواند به شوراهای حل اختلاف، مراجع صالح قضایی یا شیه قضایی (حسب موضوع اختلاف) مراجعه نماید:

- ۱- در صورت استنکاف مرجع داوری مربوطه از پذیرش داوری.
 - ۲- در صورت عدم اعلام حکم داوری ظرف مهلت قانونی یا مورد توافق.
 - ۳- در صورت عدم وجود اتحادیه یا اتاق.
 - ۴- در صورت عدم پیش‌بینی شرط داوری در اساسنامه اتاق تعاون (درخصوص اختلافات اعضا اتاق‌ها با اتاق مربوطه).
- ماده ۷:** هیچ یک از مواد مقرر در این دستورالعمل حق مراجعه مستقیم شاکی به داور و در صورت عدم پیش‌بینی داور، به شوراهای حل اختلاف، مراجع صالح قضایی یا شبه قضایی را سلب نخواهد کرد.
- ماده ۸:** در کلیه مقررات این دستورالعمل مقصود از "بازرس"، حسب مورد بازرس، بازرسان یا هیات بازرسی است.
- این دستورالعمل در ۸ ماده و ۸ تبصره در تاریخ هشتم اسفند یکهزار و سیصد و هشتاد و هشت به تصویب وزیر تعاون رسیده است.