

رسیدگی به شکایات و نظارت در وزارت تعاون

در روایات

و احادیث اسلامی؛ مقوله

احقاق حق و لزوم استماع شکایات و وجود

مرجع قضایی صریحاً

مورد توصیه

قرار گرفته

است:

«و تجلس لهم مجلساً

عاماً متواضع فیها... الذی خلقتک، و تعد عنهم جندک

و اعوانک من احراسک و شرطک، حتی یکلمک متکلمهم غیرمتمتع

فانی سمعت رسول!... (ص) یقول فی غیرموطن: (لن تقدس امه

لا یؤخذ للضعیف فیها حقه من القوی غیرمتمتع)».

«در مجلس عمومی بنشین، پس در برابر خداوندی که تو را

آفریده است، فروتنی کن و لشکریان و دربانان از نگهبانان و

پاسبانان خود را از آنها باز دار تا سخنگوی ایشان بی لکنت و

گرفتگی زبان و بدون ترس و نگرانی سخن گوید، زیرا از پیامبر

(ص) بارها شنیدم که می فرمود:

هرگز امتی پاک و آراسته نگردد که در آن امت حق ناتوان، بی

لکنت و ترس، از توانا گرفته نشود.»

آیا وظیفه وزارت تعاون رسیدگی به شکایات اعضای تعاونیها

است؟

آیا رسیدگی به شکایات همه نظارت مستتر در قانون بخش

تعاونی است؟

براساس مفاد ماده ۶۵ قانون بخش تعاونی اقتصاد جمهوری

اسلامی ایران وزارت تعاون به منظور اعمال نظارت دولت در

اجرای قوانین و مقررات مربوط به بخش تعاونی و حمایت و

پشتیبانی از این بخش تشکیل شده است.

از وظایف و اختیارات وزارت تعاون نظارت بر حسن اجرای

قوانین و مقررات بخش تعاونی است که در بند ۱ ماده ۶۶ لحاظ

شده است.

به استناد بند ۱۷ ماده ۶۶ قانون بخش تعاونی وزارت تعاون

می تواند در صورت احراز تخلف در اداره امور شرکتها یا

اتحادیه های تعاونی مراتب را به دادگاه صالح اعلام و دادگاه

موظف است خارج از نوبت در رسیدگی مقدماتی در صورت

احراز تخلف حکم تعلیق مدیران شرکتها و اتحادیه های تعاونی

یاد شده را صادر نماید در این صورت وزارت تعاون موظف است

به طور موقت افرادی را برای تشکیل مجمع عمومی و انتخاب

هیأت مدیره جدید منصوب نماید.

- جلوگیری از

فعالیت اشخاص حقیقی یا

حقوقی که به هر نحو از نام یا عنوان تعاونی

سوءاستفاده می کنند از

وظایف وزارت

تعاون تلقی

شده است.

سلب مزایا از

تعاونیهایی که بر خلاف قانون و مقررات بخش

تعاونی عمل نموده و یا برخلاف اساسنامه مصوب اقداماتی کرده

باشند از وظایفی است که در بند ۲۹ ماده ۶۶ قانون بخش تعاونی

برای وزارت تعاون در نظر گرفته شده است.

در ماده ۶۸ قانون بخش تعاونی نظارت بر انتخابات شرکتها و

اتحادیه تعاونی و اتاق تعاون انجمنی متشکل از نمایندگان

وزارتخانه های تعاون و کشور و قوه قضائیه و دو نفر از اتاق تعاون

به ریاست وزارت تعاون پیش بینی گردیده است.

- نظارت در کلیه امور تعاونی طبق ماده ۱۰ قانون بخش

تعاونی و براساس اساسنامه شرکتهای تعاونی از حق اعضا ذکر

شده است.

- براساس ماده ۳۰ قانون، مجمع عمومی بالاترین مرجع اتخاذ

تصمیم و نظارت در امور شرکتهای تعاونی می باشد و به استناد

تبصره یک ماده مذکور در شرکتهای تعاونی هر یک از دستگاهها

و شرکتهای دولتی، بانکها، شوراها، اسلامی کشوری و سازمانهای

عمومی که در تعاونی مشارکت یا سرمایه گذاری کرده اند می توانند

نماینده ای برای نظارت و بازرسی در تعاونی و شرکت در جلسات

مجمع عمومی و هیأت مدیره به عنوان ناظر داشته باشند.

- به استناد بند ۵ ماده ۳۷ قانون بخش تعاونی، نظارت بر

مخارج جاری تعاونی و رسیدگی به حسابها و ارائه به بازرسی یا

بازرسان و تسلیم به موقع گزارش مالی و ترازنامه تعاونی به مجمع

عمومی از وظایف و اختیارات هیأت مدیره قید شده است که

اسناد و مدارک آن جهت نظارت باید در اختیار مجمع عمومی

قرار گیرد.

- آنچه که به صراحت از عنوان رسیدگی به شکایات در قانون

بخش تعاونی نامبرده شده بندهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ ماده ۴۱ قانون در

ارتباط با وظایف بازرسان است:

۱- نظارت مستمر بر انطباق نحوه اداره امور تعاونی و

عملیات و معاملات انجام شده با اساسنامه و قوانین و مقررات و

دستورالعملهای مربوطه

● عباس نوروزی بیجندی*

مفاد ماده‌های ۱۰، ۳۰، ۳۷، ۴۱، ۴۴، ۵۰، ۵۷، ۶۳، ۶۵، ۶۶ و ۶۸ قانون بخش تعاونی به آن اختصاص یافته است. مسؤلیت نظارت بر اجرای صحیح قانون و مقررات بخش تعاونی و حسن جریان امور به نحوی طراحی شده که لزوم تبیین حدود وظایف و اختیارات را ضروری ساخته است. اما اعضا به نحوی و با چه مکانیزمی بر امور تعاونی نظارت نمایند. نحوه نظارت مجمع عمومی بر امور جاری شرکت و عملکرد مدیران چگونه است؟ اتحادیه‌ها و اتاقهای تعاون چگونه بر عملکرد اعضای خود نظارت داشته باشند؟ ابزار و امکانات وزارت تعاون به منظور نظارت بر حسن جریان امور در شرکتهای تعاونی و اتاقهای تعاون به چه شکلی اعمال خواهد شد؟

آیا تمامی مسؤلیتهای عدم اجرای قانون و مقررات بخش تعاونی و حفظ حقوق اعضا متوجه وزارت تعاون می‌باشد؟
- با بررسی مسیر نگارش قانون باید اذعان داشت که اگر نظارت اعضا و مجمع عمومی، بازرسان و هیأت بازرسی به موقع و کارآمد باشد بسیاری از مشکلات نظارتی وزارت تعاون مرتفع شده و صیانت از حقوق اعضا آسانتر خواهد بود.

- مباحث نظارت و کنترل و بازرسی و رسیدگی یکی از مسائل مهم و بنیادین مدیریت است که با استفاده از این مهم، مدیران در کلیه سطوح سازمانی و در شرکتهای تعاونی از طریق مجمع عمومی و بازرسان و هیأت بازرسی به سنجش اقدامات و عملیات پرداخته و همواره نسبت به اصلاح عملیات و امور جاری می‌پردازند.

وزارت تعاون مقوله نظارت را به عنوان یک دستگاه نظارتی بخشی در سطح کشور به انجام رسانده و مؤلفه‌های ناظر به امر نظارت را در سطح کلان و کشوری به اجرا می‌گذارد. لذا نتایج حاصله از عملکرد آن نوعاً فزاینده، بین بخشی و در حداقل خودبخشی خواهد بود.

یکی از سازکارهای مهم برای تصمیم‌سازی در کلیه سطوح سازمانی وزارت تعاون، اجرای نظام نظارتی جهت ارزیابی فعالیت‌های ادارات کل تعاون استانها به عنوان یک عملیات نظارتی در سطح کلان کشوری و اجرای دستورالعمل رسیدگی به شکایات در سطح بختی است.

به منظور دستیابی به رسیدگی و بازرسی و نظارت کارآمد وزارت تعاون باید نسبت به بازنگری قانون بخش تعاونی، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، تأمین نیروی انسانی متخصص، تجهیز امکانات خصوصاً توجه به ارزیابی مجدد نظام نظارتی و کارکرد ۳ ساله اخیر آن، اثرات، موانع و مشکلات موجود در اجرای نظام نظارتی توجه نموده و همچنین بازنگری در دستورالعمل رسیدگی به شکایات را تعریف مجدد نموده و مؤلفه‌های ذیل را به عنوان شاخصه‌های موردنظر جهت دستیابی به بازرسی و نظارت کارآمد احصاء نماید:

۱- تجدیدنظر و بازنگری در ساختار سازمانی؛ دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات وزارت تعاون به عنوان یک

۲- رسیدگی به حسابها، دفاتر، اسناد صورتهای مالی از قبیل ترازنامه و حسابهای عملکرد سود و زیان، بودجه پیشنهادی و گزارشات هیأت مدیره به مجمع عمومی

۳- رسیدگی به شکایات اعضا و ارائه گزارش به مجمع عمومی و مراجع ذیربط

۴- تذکر کتبی تخلفات موجود در نحوه اداره امور تعاونی به هیأت مدیره و مدیرعامل و تقاضای رفع

۵- نظارت بر انجام حسابرسی و رسیدگی به گزارشهای حسابرسی و گزارش نتیجه رسیدگی به مجمع عمومی شرکت و مراجع ذیربط

- به استناد بند ۸ ماده ۴۴ قانون بخش تعاونی نظارت بر التزام تعاونیها به موضوع فعالیت خود با رعایت قوانین و مقررات مربوط و معرفی متخلفین به مراجع قانونی ذیربط و حل اختلاف و داوری در محدوده امور مربوط به تعاونیها به صورت کدخدانمشی و صلح اعضای تعاونیها قسمتی از مقاصد اتحادیه‌ها می‌باشد.
- براساس ماده ۵۰ قانون هیأت بازرسی مأمور حسابرسی و بازرسی، اتحادیه تعاونی است.

- طبق ماده ۵۷ قانون بخش تعاونی اتحادیه‌ها و شرکتهای تعاونی می‌توانند در صورت ضرورت با نظارت وزارت تعاون اتاق تعاون مرکزی را در تهران و شعب آن را در استانها و شهرستانها جهت تأمین مقاصد تعیین شده تشکیل دهند.

- نظارت و بازرسی مستمر از نظر رعایت اساسنامه و آیین‌نامه‌های تعاون و قوانین و مقررات مربوط

- رسیدگی به حسابها، دفاتر، اسناد، صورتهای مالی از قبیل ترازنامه و عملکرد مالی و گزارش به مجمع نمایندگان و وزارت تعاون و بررسی شکایات و تخلفات مربوط به اتاق تعاون گزارش به مراجع ذیربط از وظایف هیأت بازرسی موضوع ماده ۶۳ قانون می‌باشد.

آیا رسیدگی، بازرسی و نظارت به یک مفهوم هستند آیا کارکرد آنها یکی است؟

- آیا رسیدگی و بازرسی و نظارت لازم و ملزوم هم هستند؟
- آیا می‌توان در حوزه فعالیت تعاونیها و اتحادیه‌ها و اتاقهای تعاون، نظارت اعضا، مجمع عمومی، هیأت بازرسی و وزارت تعاون را از رسیدگیها و بازرسی جدا کرد؟

- با مختصر کنکاش و بررسی می‌توان به این نتیجه رسید که نظارت بدون بررسی و رسیدگی و بازرسی امکان‌پذیر نیست بنابراین ابزار موثر و کارآمد نظارت بررسی، بازرسی و رسیدگی می‌باشد.

هر رسیدگی و بازرسی و نظارت، رسیدگی به شکایات نبوده ولی رسیدگی به شکایات، لزوماً رسیدگی و بازرسی و نظارت را توأم و یا به صورت منفک خواهد داشت.

رسیدگی، بازرسی و نظارت کارآمد چگونه باید باشد؟
مقوله نظارت و بازرسی و رسیدگیها چنان اهمیت دارد که

۶- وجود تعامل درون و برون سازمانی اصلی‌ترین و فوری‌ترین شاخصه‌های کارآمدی می‌باشد، هماهنگی بین وزارت تعاون (دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات) و ادارات کل تعاون استانها در ایجاد وحدت رویه و اجرای دقیق مقررات و دستورالعمل‌ها در حوزه رسیدگیها و سرعت و دقت در انجام بازرسی در کاهش هزینه و عوارض جانبی آن موثر بوده و از طولانی‌مدت بودن رسیدگیها و بدبینی‌ها جلوگیری خواهد کرد.

۷- آنچه در این مقوله حائز اهمیت می‌نماید ایجاد سازوکار و ضمانت اجرایی برای رسیدگیها و گزارشهای احراز تخلف می‌باشد. زمانی بازرسی و رسیدگی به شکایات دارای اثرگذاری مفید و موثر خواهد بود که گزارش کارشناسان ادارات کل تعاون استانها و دفاتر تخصصی و دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات در اجرای بند ۱۷ ماده ۶۶ قانون بخش تعاونی در حداقل زمان مورد رسیدگی دادگاههای صالح قرار گرفته و این گزارشها دارای ضمانت اجرایی باشد. به گونه‌ای که آثار و تبعات رسیدگیها و بررسی‌ها و بازرسی و نظارت در کمترین زمان در محیط‌های مورد بازرسی و عملیات اجرایی تعاونیها و ادارات کل تعاون استانها به ثمر نشیند و مدیران و کارکنان و اعضا تعاونیها نظاره‌گر اجرای عدالت باشند. تعامل بین وزارت تعاون و دستگاه قضایی این مهم را تحقق خواهد بخشید.

۸- یکی دیگر از مولفه‌های موردنیاز دستیابی به رسیدگیها و بازرسی و نظارت کارآمد تعامل منطقی، به روز و شفاف وزارت تعاون (ادارات کل تعاون استانها) با مدیران سایر دستگاههای اجرایی کشور می‌باشد. بسیاری از شرکتهای تعاونی موجود در وزارتخانه‌ها و سازمانها نظارت بر حوزه‌های مربوطه را به عهده داشته و از سیاستهای کلی دستگاهها متبوع تبعیت می‌نمایند. از این رو شفاف‌سازی فعالیتها، نصب و انتصابات، انتخاب مدیران کارآمد و توانمند و افراد خوشفکر، زمینه تعامل را فراهم خواهد کرد. رسیدگی به تخلفات، کسب اطلاعات، دسترسی به اسناد و مدارک، الزام پرسنل به ارائه اطلاعات و ارائه به موقع اسناد و مدارک می‌تواند از عوامل مهم این تعامل می‌تواند باشد و نتیجه آن کارآمدی مطلوب خواهد بود.

۹- توجه به مقوله برون سازمانی، تقویت دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات و تقویت بازرسی ویژه وزیر جهت کنترل عملیات و بازرسی از استانها و دفاتر تخصصی و تقویت ابعاد نظارتی آن، نظام ارزیابی فعالیتها و اجرای نظام نظارتی و رسیدگی به شکایات را معنی‌دار نموده و تعاونیها و ادارات کل و دفاتر تخصصی را پاسخگو خواهد کرد زیرا صحت عملیات آنان باعث افزایش اطمینان در سطح کلان خواهد بود.

۱۰- ارائه گزارش به مراجع ذیصلاح قضایی و دقت در احصاء تخلف مدیران تعاونیها پروسه نظارت و رسیدگی به شکایات و بازرسی را در معرض آزمایش و قضاوت دیگران قرار خواهد داد. بنابراین در احصاء تخلف باید گزارشهایی متقن، مستند شفاف، بدون پیش داوری، مصون از طرفداری از طیف‌های خاص مدیران

مراجع محل رسیدگی به شکایات تعیین گردیده است که حوزه فعالیت آن در سطح کلان کشوری می‌باشد، ساختار سازمانی این دفتر در مقطع کنونی دارای سطح مشخصی است که شرح وظایف آن درخصوص ارتباطات درون، برون سازمانی حدود وظایف، حوزه کارکرد دچار اشکال و ابهام می‌باشد.

۲- بازنگرگی در ساختار نیروی انسانی: این دفتر در سال ۱۳۸۰ و بر اساس چارت سازمانی دارای ۱۹ نفر پرسنل بوده که قریب به اتفاق آنان دارای تخصص حسابداری و حسابرسی و حقوقی بوده که با وجود کلیه نیروهای کارآمد و متخصص در پاسخگویی به مباحث مالی و حقوقی با مشکلات و کمبودهای عدیده‌ای روبرو بود و از سال ۱۳۸۰ به بعد با بازنشستگی ۱۰ نفر از نیروهای متخصص و انتقال ۴ نفر از آنها و افزایش شکایات، کمبودها کاملاً محسوس و نیاز به تخصص‌های مالی و حسابداری و حقوقی را آشکار نموده است. در حالی که این دفتر در مقام پاسخگویی به سؤالات مالی و حقوقی و لزوم بازرسی‌های مختلف در کلیه ادارات کل تعاون استانها در تخصصهای مختلف و موردنیاز دارای کمبود می‌باشد لذا تأمین نیروی انسانی موردنیاز و تکمیل کادر نیروی انسانی یکی از مهمترین معیارهای حصول به اهداف بازرسی و رسیدگی به شکایات کارآمد در وزارت تعاون خواهد بود.

۳- تقویت بودجه موردنیاز دفتر در رسیدگی به شکایات: اجرای نظام نظارتی، تهیه و تدوین سیستمها و روشها، رسیدگی به امور اتحادیه‌ها، مأموریتهای استانی، رسیدگی به امور انتظامی تعاونی از نیازهای اساسی آن دفتر می‌باشد ضمن آنکه تأمین اعتبار و بودجه با توجه به نرخ تورم و شاخصه‌های پرداخت به پرسنل در کارآمدی بازرسی و رسیدگیها موثر است.

۴- یکی دیگر از سازوکارهای موردنیاز جهت رسیدگی به شکایات و بررسی و بازرسی کارآمد، وجود برنامه‌های مدون رسیدگی به شکایات و بازرسی می‌باشد.

اجرای دقیق دستورالعمل رسیدگی به شکایات در عین وجود اشکالات اساسی و تطبیق رسیدگیها کاملاً ضروری است.

رسیدگیهای سلیقه‌ای باعث ابطال سرمایه و افزایش هزینه‌ها و طولانی شدن زمان آنها شده و این امر نیز عملاً در این حوزه محسوس است که عدم توجه ادارات کل تعاون استانها به اجرای دقیق دستورالعمل را نشان می‌دهد. وجود برنامه سالیانه، اجرای نظام نظارتی و بازرسی‌های سالیانه و تطبیق رسیدگیها و نظارت با دستورالعمل‌های مربوطه و داشتن برنامه مدون، مشخص و دقیق در این بررسی‌ها، دستیابی به بازرسی کارآمد و به روزاز هرز رفتن نیرو و امکانات جلوگیری خواهد کرد.

۵- یکی دیگر از عوامل دستیابی به اهداف رسیدگی به شکایات کارآمد و موثر تدوین برنامه‌های بلندمدت، میان مدت و کوتاه‌مدت است. این برنامه‌ها سهم بسزایی در بهبود اوضاع و جهت‌دهی بر نظارت و بازرسی و رسیدگیها و بررسی‌ها خواهد داشت و وزارت تعاون را در یک پروسه منطقی و قابل حصول عملیات قرار خواهد داد.

۳- تقریباً اکثر شکایات واصله در دفتر حسابرسی به شکایات درخصوص عملکرد کارشناسان و ادارات کل تعاون استانها و دفاتر تخصصی به دلیل عدم تبیین رسیدگیها و حدود وظایف، رسیدگی به تخلفات احتمالی را با مشکلات عدیده‌ای مواجه ساخته و عملاً کارایی متولی اصلی آن را کاهش داده و رسیدگیها را از مسیر اصلی منحرف می‌سازد.

آیا رسیدگی به شکایات تعاونیها و اعضا، از کارشناسان و مسؤولان ادارات کل تعاون و دفاتر تخصصی به عهده دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات می‌باشد؟ یا از اختیارات و وظایف دفتر مرکزی حراست و تخلفات اداری است؟ شکایت از پرسنل و مسؤولین ادارات کل یکی از معضلات و مشکلات اساسی دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات است.

۴- عدم توجه به توانمندیهای درون سازمانی و پرسنل دفتر یکی از مشکلات می‌باشد.

۵- یکی از مشکلات موجود عدم دستیابی به اطلاعات کافی برای رسیدگی به شکایات و بازرسی مطلوب است.

۶- مسأله تأمین نیرو که به دلیل بازنشسته شدن بیش از ۵۰ درصد نیروهای متخصص و حسابرس تاکنون از سال ۱۳۸۰ نادیده گرفته شده، وظایف سازمانی ادارات حسابرسی و رسیدگی به شکایات را کاملاً تحت الشعاع قرار داده است. به طوری که در حال حاضر فقط رسیدگی به شکایات با کلیه محدودیت‌های صدرالاشاره اجرا گردیده و رسیدگیهای مالی را بسیار محدود نموده است.

۷- از معضلات و مشکلات اساسی موجود عدم تجانس تخصص کارشناسان با موضوع فعالیت و عملکرد فعلی آن است.

۸- از مسائل مبتلا به رسیدگی به شکایات در تعاونیها عدم شفافیت بعضی از مفاد قانون بخش تعاونی و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و عدم تهیه و تدوین آیین‌نامه‌های ذیربط می‌باشد، منجمله آیین‌نامه بند ۵ ماده ۵۴ و آیین‌نامه بند ۲ ماده ۵۷ و...

۹- یکی از مشکلات موجود عدم تطبیق دستورالعمل رسیدگی به شکایات و دستورات دست و پاگیر، با واقعیت‌های عینی می‌باشد منجمله مفاد ماده ۲ و ۴ دستورالعمل مذکور و سایر مفاد که امکان فاصله زمانی رسیدگیها و نحوه رسیدگیها را مختل ساخته است.

۱۰- از موضوعات دیگر قابل طرح عدم مسؤلیت‌پذیری و عدم تعیین مسؤول پاسخگو برای تهیه و تدوین و اصلاح و بازنگری آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها در وزارت تعاون مربوط است در حالی که انتظار عامه حتی سازمانهای مسؤول مانند بازرسی کل کشور تهیه و تدوین آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و تجدید و بازنگری در آیین‌نامه‌های موجود را از دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات مطالبه می‌نمایند، در کلیه سوابق مکاتباتی این امر را از نقص‌های دفتر رسیدگی به شکایات محسوب کرده‌اند.

تعاونیها تهیه و ارائه داد. بایستی در کلیه مراحل تنظیم گزارش اصل بی‌طرفی کامل رعایت گردد. بنابراین قبل از ارجاع پرونده تعاونیها به دادگاه صالح توسط کارشناسان مجرب مراحل تهیه گزارشها، اسناد و مدارک، دلایل و مستندات احراز تخلف مورد کنترل و بازنگری و مطالعه مجدد قرار گرفته به طوری که در محاکم قضایی خللی به گزارشهای ارائه شده وارد نگردد.

۱۱- اخذ آمار و اطلاعات در جریان رسیدگی به شکایات - نحوه رسیدگیها و مراحل رسیدگی و نحوه اختتام آنها از ضروری‌ترین نیازهای دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات وزارت تعاون می‌باشد. اخذ آمار و اطلاعات از مراحل اجرایی نظام نظارتی و تجزیه و تحلیل آن از اساسی‌ترین خواسته‌های آن دفتر می‌باشد، زیرا بدون وجود اطلاعات و آمار مورد اعتماد و واقعی انجام نظارت و بازرسی را با تردید مواجه می‌سازد.

۱۲- دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات به عنوان یکی از دفاتر ستادی وزارت تعاون طبق وظایف خود بایستی از اوضاع و احوال عمومی ادارات کل تعاون استانها و دفاتر تخصصی وضعیت نظام نظارتی و رسیدگی به شکایات اطلاع به هنگام داشته باشد و موضوعات مبتلا به شرکتهای تعاونی و ادارات کل تعاون استانها و دفاتر تخصصی ستادی را شناسایی و مورد مذاقه و نظارت قرار دهد. در این راستا دفتر حسابرسی و رسیدگی به شکایات نتایج بررسی و تحقیقات و تجزیه و تحلیل خود را با شناسایی نقاط قوت و ضعف و شناسایی آسیب‌ها و بحرانها در اختیار مدیران ارشد قرار خواهد داد.

مشکلات موجود فراروی حسابرسی و رسیدگی به شکایات

۱- اجرای وظایف سازمانی کارآمد نیاز به یکپارچگی و تمرکز امور مربوط به رسیدگی به شکایات و نظارت و بازرسی در وزارت تعاون دارد. به طوری که در حال حاضر واحدهای متعددی در وزارت متبوع عهده‌دار بخشی از وظایف نظارتی و بازرسی و رسیدگی به شکایات می‌باشند از جمله:

۱-۱- معاونت محترم پشتیبانی و امور مجلس

۱-۲- دفتر حقوقی

۱-۳- بازرسان ویژه محترم وزیر

۱-۴- دفاتر تخصصی حوزه معاونت نظارت و بهره‌برداری،

دفتر امور تعاونیهای خدمات دفتر تعاونیهای مصرف و اعتبار، دفتر امور تعاونیهای تولیدی، دفتر امور تعاونیهای حمل و نقل و دفتر عمران و مسکن

۲- جهت ایجاد وحدت رویه و پرهیز از اقدامات موازی و تکراری و هدر رفتن امکانات و... وجود هماهنگی و یکسان‌سازی فعالیتها و رسیدگیها بسیار ضروری می‌نماید متأسفانه اقدامات متعدد در قسمتهای مختلف وزارت متبوع باعث ایجاد سردرگمی و بعضاً فرصت‌طلبی برخی از فرصت‌طلبان حرفه‌ای را به دنبال داشته و باعث تضعیف پرسنل صدیق و خدمتگزار گردیده و خدمات صادقانه آنها را تحت الشعاع قرار داده است.