

بسمه تعالی



آیین‌نامه جذب، پذیرش، فعالیت و ارزیابی

کارگزاران عملیاتی رشد محور پارک علم و فناوری سلامت زنجان

فصل اول: کلیات

ماده ۱- عنوان

این سند با عنوان «آیین‌نامه جذب، پذیرش، فعالیت و ارزیابی کارگزاران عملیاتی رشدمحور پارک علم و فناوری سلامت زنجان» تنظیم شده و چارچوب اجرایی همکاری پارک با اشخاص حقیقی و حقوقی واجد صلاحیت را در قالب شبکه کارگزاران تبیین می‌کند.

ماده ۲- هدف

هدف از تدوین و اجرای این آیین‌نامه، ایجاد سازوکاری روشن، منسجم و قابل اتکا برای شناسایی، جذب، ارزیابی، به‌کارگیری و پایش کارگزاری است که بتوانند در مسیر رشد، توانمندسازی، توسعه بازار، تجاری‌سازی و حل مسائل تخصصی شرکت‌ها و هسته‌های فناور فعال در حوزه سلامت نقش‌آفرینی کنند. این آیین‌نامه همچنین با هدف ارتقای کیفیت خدمات قابل ارائه در پارک، تسهیل دسترسی واحدهای فناور به خدمات حرفه‌ای، افزایش شفافیت در روابط کاری و ایجاد مبنای واحد برای ارجاع، قرارداد، ارزیابی و تمدید همکاری تدوین می‌شود.

ماده ۳- مأموریت شبکه کارگزاران

شبکه کارگزاران پارک با این مأموریت شکل می‌گیرد که ظرفیت‌های تخصصی بیرون از نهاد اداری پارک را در جهت توسعه زیست‌بوم نوآوری سلامت قرار دهد (هم‌گرایی و هم‌افزایی بخش دولتی و بخش خصوصی). این شبکه باید بتواند با ارائه خدمات کارشناسی، اجرایی و مسئله‌محور، به شرکت‌ها و هسته‌های فناور کمک کند تا موانع رشد خود را سریع‌تر، دقیق‌تر و با هزینه و ریسک کمتر پشت سر بگذارند و ما به ازای آن نیز اهداف خود را نیز محقق سازند. مأموریت اصلی این شبکه، پشتیبانی از مسیر رشد و بلوغ کسب‌وکارهای فناور، تقویت آمادگی بازار، بهبود توان تجاری‌سازی، تسهیل اخذ مجوزها و استانداردها، کاهش ریسک‌های مالی، حقوقی و اجرایی و در نهایت کمک به اثربخشی بیشتر خدمات پارک است.

ماده ۴- تعاریف

در این آیین‌نامه، واژه‌ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

پارک: منظور پارک علم و فناوری سلامت شهید دکترشهریاری دانشگاه علوم پزشکی زنجان است.

کارگزار: هر شخص حقیقی یا حقوقی دارای صلاحیت تخصصی است که پس از طی فرآیند پذیرش و تأیید، در چارچوب این آیین‌نامه و قرارداد منعقد با پارک، خدمات تخصصی معین ارائه می‌کند.

پارتنرشپ: نوعی از همکاری سطح بالا با کارگزار است که به صورت بلند مدت تر و با نگرش همکاری راهبردی، مشارکت صورت می‌گیرد که این امر صرفاً در حوزه «آموزش» اجرا می‌گردد.

شبکه کارگزاران: به مجموعه کارگزاران مورد تأیید پارک گفته می‌شود که در حوزه‌های مختلف تخصصی به‌صورت سازمان‌یافته با پارک همکاری دارند.

خدمات رشدمحور: به خدماتی اطلاق می‌شود که به رشد، بلوغ، توسعه، تجاری‌سازی، کاهش ریسک، افزایش آمادگی بازار و بهبود عملکرد حرفه‌ای شرکت‌ها و هسته‌های فناور کمک می‌کند.

کارگروه پذیرش و ارزیابی: مرجع تخصصی بررسی مدارک، ارزیابی صلاحیت، انجام مصاحبه، پیشنهاد پذیرش یا رد، و نیز بررسی تمدید، تعلیق یا خاتمه همکاری کارگزاران است.

متقاضی خدمت: هر شرکت، هسته فناور، واحد مستقر، پژوهشگر یا شخص حقیقی و حقوقی است که به واسطه نیاز تخصصی از خدمات کارگزاران استفاده می‌کند.

مسئول (رابط) هماهنگی شبکه کارگزاران: فردی از اعضای کارگروه پذیرش و ارزیابی به صلاحدید ریاست پارک است که مسئول هماهنگی و مدیریت امور شبکه کارگزاران و متقاضیان خدمت از کارگزاران است.

قرارداد همکاری: توافق‌نامه رسمی میان پارک و کارگزار است که شرایط همکاری، حدود وظایف، شاخص‌های ارزیابی، الزامات رفتاری و حرفه‌ای و سایر ترتیبات اجرایی در آن مشخص می‌شود.

فصل دوم: دامنه فعالیت و حوزه‌های تخصصی

ماده ۵- حوزه‌های پذیرش کارگزاران

پارک می‌تواند متناسب با نیازهای جاری و آتی زیست‌بوم فناوری سلامت، در یک یا چند حوزه تخصصی اقدام به جذب و پذیرش کارگزار کند که در ذیل اشاره می‌گردد.

ردیف	عنوان	عنوان به انگلیسی	خلاصه حوزه فعالیت ها
۱	تامین مالی و سرمایه گذاری	Funding Broker	تسهیل و مشاوره اخذ سرمایه، تسهیلات قرض الحسنه و سرمایه‌گذاران فرشته، طرح توجیحی بانکی و...
۲	امور حقوقی	Legal Broker	تنظیم اساسنامه، قراردادها و امور حقوقی
۳	امور بیمه، مالیات و حسابداری	Tax Insurance-Accounting Broker	امور مالیاتی، امور بیمه تأمین اجتماعی کارگاه و منابع انسانی، دفاتر حسابداری و...
۴	مالکیت فکری، مجوزات و تاییدیه ها	Certification & IP	امور ثبت اختراع، مالکیت معنوی و... اخذ تاییدیه ها، مجوز ها و مشاوره اخذ دانش بنیان
۵	تجاری سازی و برندینگ	Commercialization & Branding Broker	امور تدوین ' Business Plan طراحی مدل درآمدی (Revenue Model)، مشاوره برندینگ، امور مدیریت بازار و امور شرکت داری
۶	برنامه نویسی و طراحی وبسرویس، اپلیکیشن و هوش مصنوعی	AI & Software Broker	توسعه MVP دیجیتال، طراحی وبسرویس، پیاده‌سازی ' AI اپلیکیشن و...
۷	دیجیتال مارکتینگ و امور گرافیکی	Digital Marketing Broker	امور دیجیتال کسب و کار مثل سئو '، (SEO کمپین‌های دیجیتال، فضای مجازی و... طراحی گرافیک و...
۸	پارتنرشپ: آموزش های نوین	Education Partner	آموزش و توانمندسازی فرادولتی در عرصه های ویژه و سطح بالا

ماده ۶- ماهیت فعالیت های کارگزار

-فعالیت های عملیات محور: برخی از امور و توانمندی کارگزاران به شکلی است که آن عمل به صورت مستقل از طریق اشکالی همچون سفارش دهی توسط کارفرما(عضو اکوسیستم)، برون سپاری به کارگزار و.. انجام می گردد که مابه ازای این عمل دستمزد نقدی، تهاتری و... طی یک فرآیند معامله صورت می گیرد. مانند سفارش انجام طراحی لوگو و سربرگ.

- فعالیت های تسهیل محور(مشاوره ای): برخی از امور هستند که تحت قالب خدمت (Service) و تسهیل گری معنوی از طریق منتورینگ یا مشاوره است که این عمل می تواند در راستای مسئولیت اجتماعی(روحیه تعالی اکوسیستم) باشد یا به مشابه فعالیت های عملیات محور یک معامله باشد.

-فعالیت های مشارکت محور: برخی از امور و فعالیت ها هستند که طی همکاری و مشارکت توانان پارک و کارگزار با یکدیگر در سطح اکوسیستم اجرا می گردد. مانند برگزاری رویدادها و پلن های ویژه.

فصل سوم: شرایط احراز صلاحیت متقاضیان

ماده ۷- اشخاص واجد شرایط

در فراخوان های مربوط به این آیین نامه، اشخاص حقیقی متخصص، شرکت ها و مؤسسات حقوقی ثبت شده، دفاتر خدمات تخصصی، مجموعه های مشاوره ای، حقوقی، مالی، فناوریانه، بازرگانی یا سایر نهادهای حرفه ای مرتبط می توانند متقاضی همکاری با پارک باشند، مشروط بر آنکه صلاحیت عمومی و تخصصی آنان مطابق مفاد این آیین نامه احراز شود. پذیرش اشخاص حقیقی یا حقوقی به معنای تأیید نامحدود تمامی فعالیت های آنان نیست و هر متقاضی صرفاً در حوزه هایی که از سوی پارک ارزیابی و تأیید شده باشد امکان فعالیت خواهد داشت.

ماده ۸- شرایط عمومی

متقاضی همکاری با پارک باید از حیث عمومی واجد حسن شهرت، سلامت حرفه ای، پایبندی به قوانین و مقررات و قابلیت اعتماد باشد. نداشتن سوء پیشینه مؤثر در موضوعات مرتبط با جرائم مالی، جعل، خیانت در امانت، کلاهبرداری یا سایر تخلفات مؤثر حرفه ای از جمله الزامات اولیه است. همچنین متقاضی باید تعهد کافی نسبت به محرمانگی اطلاعات، رعایت اخلاق حرفه ای، پاسخ گویی مناسب، حسن انجام کار و پرهیز از رفتارهایی که موجب خدشه به اعتبار پارک یا متقاضیان خدمت می شود داشته باشد.

ماده ۹- شرایط تخصصی

متقاضی باید حسب حوزه ای که برای آن اعلام آمادگی می کند، از توان تخصصی، سابقه حرفه ای و ظرفیت اجرایی لازم برخوردار باشد. سابقه فعالیت مستند در حوزه تخصصی، تجربه کار با شرکت های فناوری، نوآور یا دانش بنیان، برخورداری از نیروی انسانی توانمند، دسترسی به زیرساخت های لازم برای انجام مأموریت، آشنایی با اقتضائات حوزه سلامت و توانایی ارائه راهکار عملی و قابل اجرا از جمله شاخص های مهم احراز صلاحیت تخصصی محسوب می شود.

فصل چهارم: فراخوان و فرآیند پذیرش

ماده ۱۰- انتشار فراخوان

پارک حسب نیازهای تخصصی خود و بر اساس برنامه‌ریزی اجرایی، در بازه‌های زمانی مشخص اقدام به انتشار فراخوان جذب کارگزار می‌کند. این فراخوان می‌تواند از طریق وبسایت رسمی پارک، رسانه‌های اطلاع‌رسانی، شبکه‌های ارتباطی، مکاتبات رسمی، رویدادهای تخصصی یا هر بستر مناسب دیگری منتشر شود. انتشار فراخوان به منظور ایجاد فرصت برابر برای متقاضیان واجد صلاحیت و تأمین نیازهای تخصصی پارک انجام می‌شود.

ماده ۱۱- مدارک لازم

متقاضیان موظفاند مدارک و اطلاعات لازم برای بررسی صلاحیت خود را در قالب‌های تعیین شده از سوی پارک ارائه کنند. این مدارک معمولاً شامل فرم درخواست پذیرش، رزومه تخصصی، معرفی‌نامه، شرح خدمات قابل ارائه، مستندات مربوط به سوابق اجرایی، نمونه پروژه‌ها یا نمونه کارها، فهرست نیروی انسانی کلیدی، مدارک ثبتی و قانونی در مورد اشخاص حقوقی، مجوزهای حرفه‌ای، گواهی‌های تخصصی، اطلاعات تماس، تعرفه‌های پیشنهادی و... است.

ماده ۱۲- مراحل پذیرش

پذیرش کارگزاران در یک فرآیند چندمرحله‌ای و کنترل شده انجام می‌شود. این فرآیند از ثبت درخواست در پاسخ به فراخوان آغاز می‌شود و پس از آن، مدارک از حیث کامل بودن و انطباق شکلی بررسی می‌شود. در مرحله بعد، ارزیابی تخصصی سوابق، توان اجرایی، مدل خدمت، تجربه کاری و تناسب متقاضی با نیازهای پارک انجام می‌گیرد. در صورت لزوم، از متقاضی برای مصاحبه تخصصی، ارائه توضیحات تکمیلی یا ارائه نمونه خدمت دعوت خواهد شد. پس از جمع‌بندی نهایی در کارگروه پذیرش و ارزیابی، نتیجه به صورت پذیرش، پذیرش مشروط یا عدم پذیرش اعلام می‌شود. متقاضیانی که تأیید نهایی دریافت کنند، وارد فرآیند قرارداد شده و پس از تکمیل الزامات، در شبکه کارگزاران فعال می‌شوند.

ماده ۱۳- معیارهای ارزیابی

در ارزیابی متقاضیان، صرف ارائه مدارک به تنهایی ملاک پذیرش نیست، بلکه مجموعه‌ای از معیارهای کیفی و اجرایی مورد توجه قرار می‌گیرد. تخصص و تجربه واقعی، کیفیت سوابق، میزان شناخت از مسائل شرکت‌های فناور، روش ارائه خدمت، توان پاسخ‌گویی، شفافیت تعرفه، زیرساخت اجرایی، نیروی انسانی، توان تعامل حرفه‌ای، حسن سابقه، رضایت‌مندی ذی‌نفعان پیشین و قابلیت ارائه خروجی‌های قابل سنجش از جمله معیارهای اصلی ارزیابی است. پارک می‌تواند بسته به هر حوزه تخصصی، وزن برخی معیارها را بیشتر در نظر بگیرد.

ماده ۱۴- پذیرش مشروط

در مواردی که متقاضی از صلاحیت اولیه مناسب برخوردار باشد اما برخی نواقص، ابهامات یا کمبودهای قابل رفع در پرونده او وجود داشته باشد، کارگروه می‌تواند پذیرش وی را به صورت مشروط و برای مدت یا شرایط مشخص تصویب کند. در این حالت، متقاضی باید در مهلت تعیین شده نسبت به تکمیل مدارک، اصلاح ساختار، معرفی نیروی تخصصی، شفاف‌سازی تعرفه یا رفع سایر نواقص اقدام کند. استمرار همکاری در این وضعیت منوط به احراز کامل شرایط در پایان دوره تعیین شده خواهد بود.

فصل پنجم: قرارداد و مدت همکاری

ماده ۱۵- انعقاد قرارداد

پس از تأیید نهایی، همکاری میان پارک و کارگزار صرفاً از طریق انعقاد قرارداد رسمی آغاز می‌شود. قرارداد باید موضوع همکاری، حوزه تخصصی مجاز، حدود اختیارات، نحوه ارجاع خدمات، شیوه تعامل با متقاضیان، الزامات حرفه‌ای، تعهدات دو طرف، نحوه گزارش‌دهی، شاخص‌های ارزیابی، ترتیبات مالی، ضوابط محرمانگی، شرایط تمدید، تعلیق، فسخ و سایر موضوعات لازم را به‌صورت روشن مشخص کند.

ماده ۱۶- مدت اولیه همکاری

مدت اولیه همکاری کارگزاران، به‌طور معمول یک سال در نظر گرفته می‌شود. در موارد خاص، پارک می‌تواند بنا بر نوع خدمت، ماهیت حوزه تخصصی یا شرایط فراخوان، مدت متفاوتی تعیین کند، لیکن اصل بر آن است که همکاری در آغاز، دارای دوره مشخص و قابل ارزیابی باشد.

ماده ۱۷- تمدید همکاری

تمدید همکاری منوط به ارزیابی عملکرد کارگزار در دوره قبل است. چنانچه کارگزار در انجام تعهدات خود موفق بوده، رضایت قابل قبول متقاضیان را جلب کرده، شاخص‌های کیفی و کمی تعیین‌شده را محقق ساخته و تخلف یا قصور مؤثری از او گزارش نشده باشد، همکاری وی قابل تمدید خواهد بود.

فصل ششم: تعهدات کارگزار

ماده ۱۸- تعهدات عمومی

کارگزار مکلف است خدمات ارجاعی را با دقت، حسن نیت، ضمن پیشبرد اهداف متعالی مسئولیت اجتماعی اکوسیستم، انضباط حرفه‌ای و در چهارچوب زمان‌بندی و کیفیت مورد انتظار ارائه کند. وی باید در تمام مراحل همکاری، با پارک و متقاضیان خدمت ارتباطی شفاف، محترمانه و پاسخ‌گو داشته باشد.

ماده ۱۹- تعهدات حرفه‌ای

کارگزار باید صرفاً در حوزه یا حوزه‌هایی فعالیت کند که صلاحیت او در آن‌ها احراز و در قرارداد تصریح شده است. او موظف است خدمات خود را بر مبنای دانش تخصصی، تجربه حرفه‌ای، روش اجرایی مشخص و خروجی قابل سنجش ارائه کند و از طرح ادعاهای غیرواقعی، وعده‌های غیرقابل تحقق یا تضمین‌های فاقد مبنای کارشناسی خودداری نماید. در صورتی که انجام بخشی از خدمت نیازمند بهره‌گیری از ظرفیت‌های همکاران دیگر باشد، موضوع باید قبلاً با پارک هماهنگ و حدود مسئولیت‌ها شفاف شود. مسئولیت کیفیت نهایی خدمت در هر حال بر عهده کارگزار طرف قرارداد با پارک خواهد بود.

ماده ۲۰- تعهدات اخلاقی

کارگزار موظف است اصول اخلاق حرفه‌ای، انصاف، صداقت، امانت‌داری و احترام به ذی‌نفعان را در تمام مراحل کار رعایت کند. او نباید از موقعیت همکاری با پارک برای جلب منفعت نامتعارف، تبلیغات گمراه‌کننده، تحمیل خدمات غیرضرور یا اثرگذاری غیرمنصفانه بر تصمیم متقاضیان استفاده کند. نحوه تعامل کارگزار با شرکت‌ها و هسته‌های فناور باید به‌گونه‌ای باشد که اعتماد، آرامش و شأن حرفه‌ای آنان حفظ شود. پنهان‌کاری، فریب، بهره‌برداری از اطلاعات داخلی یا هرگونه رفتاری که به اعتماد عمومی نسبت به پارک آسیب بزند، مغایر این آیین‌نامه است.

فصل هفتم: حقوق کارگزار

ماده ۲۱- حقوق و مزایا

کارگزارانی که در چارچوب این آیین نامه پذیرفته می شوند، در حدود ضوابط و قرارداد منعقد از حقوق مشخصی برخوردار خواهند بود. از جمله این حقوق می توان به معرفی رسمی در بسترهای اطلاع رسانی پارک، حضور در شبکه کارگزاران مورد تأیید، امکان دریافت پرونده های ارجاعی، بهره مندی از اعتبار همکاری رسمی با پارک در حدود مجاز، دریافت حق الزحمه یا کارمزد طبق ضوابط قرارداد، مشارکت در طرح های اجرایی پارک، دریافت بازخوردهای ارزیابی و امکان تمدید همکاری در صورت عملکرد مناسب اشاره کرد. بهره مندی از برخی امکانات فیزیکی، خدمات پشتیبانی یا فرصت های مشارکت در رویدادها نیز حسب مورد و بر اساس سیاست ها و ظرفیت های پارک قابل پیش بینی است.

فصل هشتم: نظام ارجاع و ارائه خدمت

ماده ۲۲- سازوکار ارجاع

ارجاع متقاضیان به کارگزاران از مسیرهای رسمی پارک انجام می شود. این ارجاع می تواند از طریق سامانه های داخلی، مرکز هدایت خدمت، معرفی کارشناسان مسئول، رویدادهای تخصصی، درخواست مستقیم واحدهای مستقر یا سایر کانال های مورد تأیید پارک صورت گیرد. اصل بر آن است که رابطه میان متقاضی و کارگزار در قالب یک فرآیند قابل رهگیری، مستند و منطبق با چارچوب های اجرایی پارک شکل گیرد تا هم کیفیت خدمت و هم امکان پایش و ارزیابی آن حفظ شود.

ماده ۲۳- اصل بی طرفی

در ارجاع خدمات، پارک باید اصل بی طرفی، انصاف و تناسب تخصصی را رعایت کند. انتخاب یا معرفی کارگزار به متقاضی باید بر پایه نیاز واقعی، نوع مسئله، سطح پیچیدگی، سوابق کارگزار، ظرفیت پاسخ گویی، رضایت مندی پیشین و عملکرد ثبت شده انجام شود. صرف عضویت در شبکه کارگزاران به معنای تضمین ارجاع مستمر یا انحصاری نیست و پارک می تواند برای حفظ منافع متقاضیان و ارتقای کیفیت خدمات، میان کارگزاران توزیع متناسب و مبتنی بر عملکرد برقرار کند.

ماده ۲۴- ثبت و مستندسازی

تمامی مراحل ارجاع، ارائه خدمت، تعاملات اصلی، زمان بندی ها، خروجی ها، مستندات مالی و ارزیابی های مرتبط باید به صورت منظم ثبت و نگهداری شود. مستندسازی صحیح، شرط مهم شفافیت، پاسخ گویی، ارزیابی، رسیدگی به اختلافات و بهبود مستمر فرآیندهاست. کارگزار موظف است اطلاعات و گزارش های مورد نیاز را در قالب های تعیین شده از سوی پارک ارائه کرده و از هرگونه اهمال در ثبت یا نگهداری اطلاعات خودداری کند.

فصل نهم: ارزیابی عملکرد

ماده ۲۵- دوره ارزیابی

عملکرد کارگزاران به صورت دوره ای و حداقل هر سال یکبار مورد ارزیابی قرار می گیرد. هدف از ارزیابی صرفاً کنترل نیست، بلکه ارتقای کیفیت، اصلاح فرآیندها، تصمیم گیری درباره تمدید یا تعلیق همکاری و اطمینان از اثربخشی خدمات شبکه کارگزاران است.

ماده ۲۶- شاخص های ارزیابی

ارزیابی عملکرد کارگزار بر اساس مجموعه‌ای از شاخص‌های حرفه‌ای، اجرایی و نتیجه‌محور انجام می‌شود. کیفیت فنی خدمت، میزان رضایت‌مندی متقاضیان، سرعت پاسخ‌گویی، پایبندی به زمان‌بندی، دقت در انجام تعهدات، نحوه تعامل حرفه‌ای، شفافیت مالی، کیفیت مستندسازی، رعایت محرمانگی، توان حل مسئله و میزان اثرگذاری خدمت بر رشد یا تجاری‌سازی از جمله معیارهای اصلی ارزیابی است.

ماده ۲۷- نتایج ارزیابی

نتیجه ارزیابی می‌تواند به صورت تأیید و تمدید همکاری، تمدید مشروط، تعلیق موقت تا رفع نواقص، توقف ارجاع خدمات جدید، عدم تمدید قرارداد یا لغو همکاری اعلام شود. در مواردی که ایرادات موجود قابل اصلاح باشد، پارک می‌تواند فرصت مشخصی برای بهبود عملکرد تعیین کند.

فصل دهم: تخلفات، شکایت و رسیدگی

ماده ۲۸- تخلفات

هرگونه ارائه اطلاعات نادرست یا گمراه‌کننده در فرآیند پذیرش، نقض محرمانگی، استفاده غیرمجاز از نام و اعتبار پارک، قصور مستمر در انجام خدمت، ارائه خدمات خارج از حوزه تأییدشده، رفتار غیرحرفه‌ای با متقاضیان، واگذاری بدون مجوز موضوع قرارداد به اشخاص ثالث، پنهان کردن تعارض منافع، یا هر اقدام دیگری که موجب ورود خسارت مادی یا اعتباری به پارک یا متقاضیان شود، تخلف محسوب می‌شود. تشخیص مصداق و شدت تخلف بر عهده مرجع تعیین‌شده از سوی پارک است.

ماده ۲۹- محرمانگی

تمامی اطلاعاتی که کارگزار در نتیجه همکاری با پارک یا ارائه خدمت به متقاضیان به آن‌ها دسترسی پیدا می‌کند، اعم از اطلاعات فنی، مالی، تجاری، قراردادی، هویتی، مستندات مالکیت فکری، اطلاعات بازار، برنامه‌های توسعه و سایر داده‌های مرتبط، محرمانه تلقی می‌شود. کارگزار حق ندارد این اطلاعات را جز در حدود مجاز قراردادی و قانونی و با رضایت مکتوب ذی‌صلاح افشا، منتشر، منتقل یا برای منافع شخصی یا ثالث استفاده کند.

ماده ۳۰- ثبت شکایت

هر یک از متقاضیان خدمت، کارگزاران یا واحدهای ذی‌ربط در پارک می‌توانند شکایات، اعتراضات، گزارش‌های تخلف یا درخواست‌های رسیدگی خود را از طریق مسئول هماهنگی شبکه کارگزاران ثبت کنند. ثبت شکایت باید حتی‌الامکان مستند، روشن و متضمن شرح موضوع، زمان وقوع و اطلاعات لازم برای بررسی باشد.

ماده ۳۱- رسیدگی

رسیدگی به شکایات و گزارش‌ها بر اساس سازوکار داخلی پارک و توسط مرجع یا کارگروه ذی‌ربط انجام می‌شود. در این فرآیند، اصل بر بررسی منصفانه، استماع اظهارات طرفین، توجه به اسناد و حفظ محرمانگی است. نتیجه رسیدگی پس از جمع‌بندی، به نحو مقتضی به طرف یا طرف‌های ذی‌ربط اعلام شده و در صورت نیاز، مبنای تصمیمات اجرایی بعدی از جمله اصلاح فرآیند، تذکر، تعلیق یا فسخ همکاری قرار خواهد گرفت.