

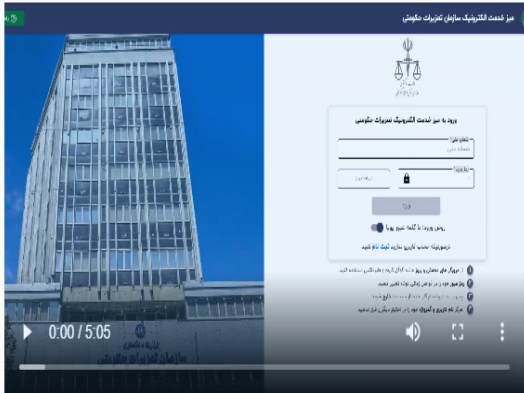
راهنمای نحوه ثبت شکایت در سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (135)

اشخاص در فرآیند خرید یا دریافت خدمات پس از فروش، ممکن است با فروشنده اختلافاتی پیدا کنند که باعث تضییع حقوق یکی از طرفین می‌گردد. از این رو لازم است راهکارهایی برای احقاق حقوق شخص یا اشخاص وجود داشته باشد. در این راستا ثبت شکایت اشخاص به صورت غیرحضوری در سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (135) به شرح زیر امکانپذیر می‌باشد:

ورود راهنما

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

معرفی سامانه



به منظور تسریع در رسیدگی به شکایات مردمی از تخلفات منفی و با هدف کاهش مراجعات مردمی و پاسخگویی به تقاضاهای مطروحه در این زمینه، سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (135) طراحی و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. یکی از قابلیت‌های این سامانه دریافت شکایات با موضوع: گرانفروشی، تقلب، عدم درج قیمت، عدم صدور فاکتور و کم فروشی می‌باشد که بصورت برخط ثبت و تمامی مراحل رسیدگی تا صدور حکم از طریق ارسال پیامک به اطلاع شاکی خواهد رسید.

پیگیری شکوائیه

ثبت شکوائیه

پیشخوان

ابلاغ

پرونده

شکوائیه

قبوض

شکل شماره (1)

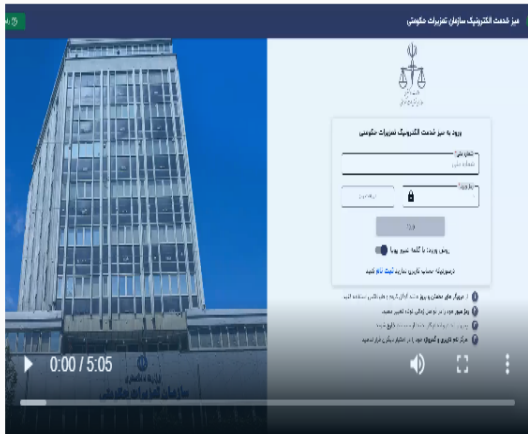
بخش اول: ثبت شکوائیه (از طریق گوشی تلفن همراه یا رایانه) در سامانه 135

جهت ثبت شکایت در سامانه 135 سازمان تعزیرات حکومتی با شماره 135 و با انتخاب کلید شماره 1، لینک سامانه 135 به شماره تلفن همراه اعلامی ارسال و پس از دریافت لینک t135.ir یا tazirat135.ir می توانید وارد سامانه شده و در صفحه اصلی مستقیماً اقدام به ثبت شکایت خود نمایید.

ورود راهنما

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

معرفی سامانه



به منظور تسریع در رسیدگی به شکایات مردمی از تخلفات صنفی و با هدف کاهش مراجعات مردمی و پاسخگویی به تقاضاهای مطروحه در این زمینه، سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (۱۳۵) طراحی و مورد بهره برداری قرار گرفت. یکی از قابلیت های این سامانه دریافت شکایات با موضوع: گرانفروشی، تقلب، عدم درج قیمت، عدم صدور فاکتور و کم فروشی می باشد که بصورت برخط ثبت و تمامی مراحل رسیدگی تا صدور حکم از طریق ارسال پیامک به اطلاع شاکی خواهد رسید.

پیشخوان

ابلاغ

پرونده

شکوائیه

قبوض

پیگیری شکوائیه

ثبت شکوائیه

شکل شماره (2)

اداره کل آمار و فناوری اطلاعات سازمان تعزیرات حکومتی

2

پس از انتخاب گزینه "ثبت شکوائیه" صفحه جدیدی شامل قوانین و ضوابط مربوط ثبت شکوائیه جهت آگاهی شما نمایش داده می شود پس از انتخاب گزینه "قبول" وارد مراحل ثبت شکوائیه می شوید.

شکل شماره (3)

مراحل ثبت شکوائیه

ثبت شکوائیه در سامانه، شامل هفت گام می باشد که تمامی مراحل به صورت مجزا شرح داده می شود. ابتدا از صفحه اصلی سامانه گزینه "**ثبت شکوائیه**" را انتخاب نمایید.

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

ثبت شکوائیه

لطفا در هنگام ثبت موارد ذیل را مورد توجه قرار دهید

اطلاعات اولیه → گام اول

اطلاعات شاکی/شاکیان → گام دوم

اطلاعات متهم → گام سوم

مدارک شکوائیه → گام چهارم

گام پنجم

موارد مندرج در شکوائیه مورد تأیید می باشد

گام ششم

گام هفتم

ثبت شکوائیه

کد امنیتی

کد امنیتی

شکل شماره (4)

گام اول: اطلاعات اولیه

در صفحه زیر، مراحل ثبت اولیه اطلاعات اولیه شکوائیه به شرح زیر انجام می گیرد:

- 1- در قسمت "استان"، استانی که تخلف در آن صورت گرفته است را انتخاب نمایید.
 - 2- در قسمت "شهرستان"، شهری که تخلف در آن صورت گرفته است را انتخاب نمایید.
 - 3- در قسمت "موضوع شکوائیه"، تخلف مورد نظر را انتخاب نمایید. (انتخاب بیش از یک تخلف مجاز می باشد).
 - 4- قسمت "شرح شکوائیه"، توضیحاتی در مورد شرح شکایت مورد نظر را یادداشت نمایید.
- نکته: پر نمودن اطلاعات جداولی که با ستاره **قرمز** مشخص شده است، الزامی می باشد.

ورود

راهنما

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

ثبت شکوائیه

لطفا در هنگام ثبت موارد ذیل را مورد توجه قرار دهید

- فیلدهایی که با علامت * مشخص شده اند الزامی بوده و حتما باید ورود اطلاعات شوند.
- از کلید افزودن اطلاعات جهت اضافه کردن اطلاعات به جداول مربوطه استفاده میشود.
- از کلید [حذف] جهت حذف کردن اطلاعات انتخاب شده از جداول استفاده میشود.
- از کلید [ویرایش] جهت ویرایش اطلاعات انتخاب شده از جداول استفاده میشود. پس از ویرایش اطلاعات، روی کلید افزودن اطلاعات کلیک کرده تا اطلاعات به جدول مربوطه اضافه شود.
- عکس واحد منقذی - فاکتور - کالا - فیش/رسید پرداختی و ... در پیوست اضافه گردد.
- حجم فایل جهت بارگذاری کمتر از ۲۰۰ کیلوبایت باشد.
- اطلاع رسانی از اقدامات شکوائیه از طریق شماره همراه صورت می پذیرد لطفا در وارد کردن شماره همراه دقت داشته باشید.

اطلاعات اولیه

1- استان *

2- شهرستان *

3- موضوع شکوائیه *

4- شرح شکوائیه *

لطفا در صورت عدم امکان ارائه مستندات کافی یا داشتن شکایت و گزارش در خصوص سایر تخلفات از طریق لینک زیر اقدام فرمایید.

فرم ثبت شکایات و گزارشات مردمی در خصوص سایر موضوعات در سامانه ۱۲۴ سازمان حمایت

شکل شماره (5)

گام دوم: اطلاعات شاکی/شاکیان

در صفحه زیر، مراحل ثبت اطلاعات شاکی/شاکیان شکوائیه به شرح زیر انجام می گیرد:

- 1- وارد نمودن مشخصات شخص یا اشخاص شاکی که شامل نام، نام خانوادگی و نام پدر و... می باشد.
- 2- با استفاده از دکمه "+" ثبت و افزودن اطلاعات شاکی و شاکیان"، اطلاعات را ثبت نمایید.

اطلاعات شاکی/شاکیان

۸

نام*

نام خانوادگی*

نام پدر

شماره شناسنامه*

شماره ملی*

شماره همراه*

تاریخ تولد*

جنسیت*

کدپستی

نشانی*

ثبت و افزودن اطلاعات شاکی و شاکیان +

نام

نام خانوادگی

شماره ملی

شماره همراه

شکل شماره (6)

گام سوم: اطلاعات متهم

در صفحه زیر، مراحل ثبت اطلاعات متهم/ متهمان به شرح زیر انجام می گیرد:

- 1- در قسمت "نام واحد صنفی متهم" نام واحد صنفی (مغازه/ فروشگاه) یادداشت شود.
- 2- در قسمت "نشانی واحد صنفی متهم" نشانی واحد صنفی (مغازه/ فروشگاه) یادداشت شود.
- 3- با استفاده از دکمه "+" ثبت و افزودن اطلاعات متهم" اطلاعات را ثبت نمایید.

اطلاعات متهم

نام واحد صنفی متهم*

نشانی واحد صنفی متهم*

+ ثبت و افزودن اطلاعات متهم

نام واحد متهم

نشانی واحد متهم

شکل شماره (7)

گام چهارم: مدارک شکوائیه

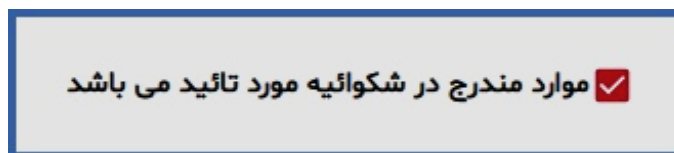
در صفحه زیر، مراحل پیوست نمودن مدارک و مستندات شکوائیه به شرح زیر انجام می گیرد:

- 1- در قسمت "**عنوان مدرک**"، انتخاب تصویر هرگونه مدرک مبنی بر خرید از آن واحد صنفی اعم از عکس واحد صنفی، فاکتور، کالا، فیش / رسید پرداختی و ... را بارگذاری نمایید.
 - 2- با استفاده از گزینه "**افزودن مدارک شکوائیه**"، اطلاعات را ثبت نمایید.
- نکته: در زمان پیوست نمودن مدارک توجه داشته باشید که مجموع حجم فایل های بارگذاری شده بیشتر از 200 کیلوبایت نباشد.

شکل شماره (8)

گام پنجم: تایید شکوائیه

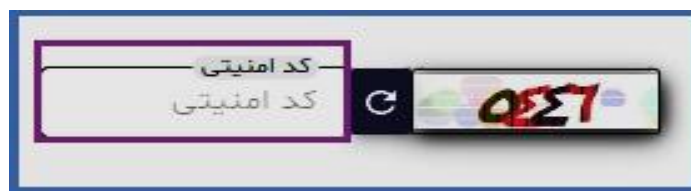
در صورتی که اطلاعات مندرج در فرم شکوائیه مورد تأیید شما بود، تیک «موارد مندرج در شکوائیه مورد تأیید می باشد» را فعال نمایید.



شکل شماره (9)

گام ششم: کد امنیتی

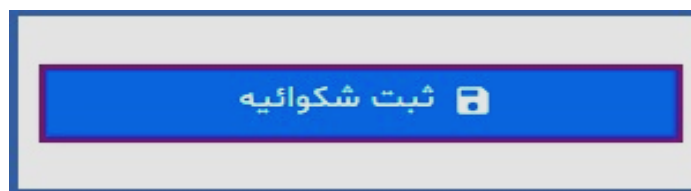
در قسمت "کد امنیتی"، کد قابل مشاهده را در کادر مستطیل شکل وارد نمایید.



شکل شماره (10)

گام هفتم: ثبت شکواییه

در آخرین مرحله ثبت شکواییه بر روی گزینه "ثبت شکوائیه" کلیک نمایید.



شکل شماره (11)

در پایان مراحل انجام شده، خلاصه‌ای از شکوائیه شامل موضوع شکواییه، خلاصه شکوائیه، شاکی/ شاکیان، متهم/ متهمان و آخرین وضعیت شکوائیه نمایش داده می‌شود. شایان ذکر است پس از ثبت شکوائیه پیامکی حاوی "کاربر گرامی شکوائیه شما با شماره ثبت گردید." ارسال خواهد شد.

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

ورود راهنما

خلاصه شکوائیه

شماره شکوائیه: ۲۷۱۹۸۱۰۲۱۰

موضوع شکوائیه

- گران فروشی
- کم فروشی
- عدم درج قیمت
- تقلب در کسب
- عدم صدور صورتحساب (فاکتور)

خلاصه شکوائیه

شاکی/شاکیان

به شماره ملی به نشانی شماره تماس

متهم/متهمان

متخلف به نشانی

آخرین وضعیت شکوائیه

پذیرش نهایی شده توسط متقاضی

درخواست شما با شماره پیگیری ۲۷۱۹۸۱۰۲۱۰ در سامانه ثبت گردید

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

شکل شماره (۱۲)

بخش دوم: پیگیری شکوائیه

پس از ثبت شکوائیه و دریافت شماره پیگیری توسط سامانه و نیز از طریق پیامک، می توانید از طریق صفحه اصلی سامانه، گزینه "پیگیری شکوائیه"، مراحل شکوائیه اعم از ثبت پرونده، رسیدگی و اجرای حکم و... را رهگیری نمایید.

میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی

معرفی سامانه

به منظور تسریع در رسیدگی به شکایات مردمی از تخلفات صنفی و با هدف کاهش مراجعات مردمی و پاسخگویی به تقاضاهای مطروحه در این زمینه، سامانه میز خدمت الکترونیک سازمان تعزیرات حکومتی (۱۳۵) طراحی و مورد بهره برداری قرار گرفت. یکی از قابلیت های این سامانه دریافت شکایات با موضوع: گرانفروشی، تقلب، عدم درج قیمت، عدم صدور فاکتور و کم فروشی می باشد که بصورت برخط ثبت و تمامی مراحل رسیدگی تا صدور حکم از طریق ارسال پیامک به اطلاع شاکی خواهد رسید.

پیگیری شکوائیه

ثبت شکوائیه

پیشخوان

ابلاغ

پرونده

شکوائیه

قبوض

اداره کل آمار و فناوری اطلاعات سازمان تعزیرات حکومتی

شکل شماره (13)

مراحل پیگیری شکوائیه

- 1- در قسمت "شماره شکوائیه"، شماره پیگیری 10 رقمی در قسمت کادر مستطیل شکل وارد نمایید.
- 2- در قسمت "کد امنیتی"، کد قابل مشاهده را در کادر مستطیل شکل وارد نمایید.
- 3- با استفاده از دکمه "پیگیری شکوائیه"، نتیجه پیگیری شکوائیه را مشاهده نمایید.

شکل شماره (14)

شکل شماره (15)

در ادامه این راهنما تکمیل می گردد...