

راهنمای نحوه ثبت شکایت در سامانه ارتباطات مردمی (۱۳۵)

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 و گزارشات اعلامی اشخاص در سامانه ارتباطات مردمی (۱۳۵) به دو روش به شرح زیر امکانپذیر می‌باشد:

۱- روش اول (مستقیم): ثبت شکایت توسط شاکی (از طریق گوشی تلفن همراه یا رایانه)

در این روش پس از تماس با شماره ۱۳۵ و انتخاب کلید شماره ۱، لینک سامانه ۱۳۵ به شماره تلفن همراه اعلامی ارسال و شخص پس از دریافت لینک t135.ir یا tazirat135.ir می‌تواند مستقیماً اقدام به ثبت شکایت خود نماید.

۲- روش دوم (غیر مستقیم): ثبت شکایت توسط اپراتور سامانه ۱۳۵

در این روش پس از تماس با شماره ۱۳۵ و انتخاب کلید شماره ۲، ارتباط شاکی با اپراتور سامانه برقرار گردیده و اپراتور نسبت به ثبت شکایت اعلامی اقدام می‌نماید.



شکل شماره (۱)

بخش اول: ثبت شکوائیه (از طریق گوشی تلفن همراه یا رایانه) در سامانه ۱۳۵

جهت ثبت شکایت/گزارشات اعلامی در سامانه ۱۳۵ سازمان تعزیرات حکومتی به آدرس tazirat135.ir یا t135.ir مراجعه نمایید.

مراحل ثبت شکوائیه

ثبت شکوائیه در سامانه، شامل پنج مرحله می باشد، تمامی مراحل به صورت مجزا شرح داده می شود. ابتدا از منوی اصلی گزینه "ثبت شکوائیه" را انتخاب نمایید.



شکل شماره (۲)

گام اول: اطلاعات اولیه

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

- ۱- در قسمت "استان"، استانی که تخلف در آن صورت گرفته است را انتخاب نمایید.
 - ۲- در قسمت "شهر"، شهری که تخلف در آن صورت گرفته است را انتخاب نمایید.
 - ۳- در قسمت "تخلفات"، تخلف مورد نظر را انتخاب نمایید. (انتخاب بیش از یک تخلف مجاز می باشد).
 - ۴- در قسمت "موضوع شکایت"، چنانچه تخلف مورد نظر جزء موارد قابل انتخاب نبود باید عنوان تخلف را یادداشت نمایید.
 - ۵- قسمت "شرح شکوائیه"، توضیحاتی در مورد شرح شکایت مورد نظر را یادداشت نمایید.
 - ۶- در قسمت پایین صفحه لازم است "کد امنیتی"، را وارد نمایید.
 - ۷- و در نهایت با استفاده از گزینه "بعدي" وارد مرحله مشخصات شاکی شوید.
- نکته: پر کردن اطلاعات جداولی که با رنگ **قرمز** مشخص شده است، الزامی می باشد.

The screenshot shows a web form titled "ثبت شکوائیه" (Complaint Registration). At the top, there is a progress bar with steps: "اطلاعات اولیه" (Initial Information), "مشخصات شاکی" (Complainant Details), "مشخصات متهم" (Accused Details), "پیوست ها" (Attachments), and "خلاصه شکوائیه" (Complaint Summary). The "اطلاعات اولیه" step is currently active.

اطلاعات اولیه (Initial Information):

- استان (Province):** تهران (Tehran)
- شهر (City):** تهران-تهران (Tehran-Tehran)
- انتخاب محل وقوع تخلف (Select location of violation):**
 - ۱. انتخاب استان محل وقوع تخلف (Select province of violation location) - تهران
 - ۲. انتخاب شهر محل وقوع تخلف (Select city of violation location) - تهران-تهران
 - ۳. انتخاب تخلف مورد نظر (Select type of violation):
 - عدم صدور صورتحساب (فاکتور) (No invoice issued)
 - کم فروشی (Short weighing)
 - گران فروشی (Overweighing)
 - عرضه خارج از شبکه (Offered outside network)
 - تقلب در کسب (Fraud in acquisition)
 - عدم درج قیمت (Price not listed)
 - فروش اجباری کالا و خدمات (Compulsory sale of goods and services)
 - حمل و نقل و نگهداری و فروش کالای قاچاق (Transport, storage and sale of contraband goods)
 - احتکار (Hoarding)

موضوع شکایت (Complaint Subject): عدم صدور صورتحساب (فاکتور) (No invoice issued). A note says: "اگر تخلف صورت گرفته جزو موارد بالا نیست، لطفا آن را در موضوع شکایت بنویسید" (If the violation is not among the above, please write it in the complaint subject).

شرح شکوائیه (Complaint Description): توضیحات لازم در مورد شرح شکوائیه (Necessary details regarding the complaint description).

کد امنیتی (Security Code): 2825. A note says: "وارد نمودن کد امنیتی در کادر مشخص شده" (Enter the security code in the specified box).

At the bottom, there is a "تغییر کد امنیتی" (Change security code) button and a "بعدي" (Next) button with a right arrow.

شکل شماره (۳)

گام دوم: مشخصات شاکی

در صفحه زیر، مراحل ثبت مشخصات شاکی / شکات شکوائیه به شرح زیر انجام می گیرد:

- ۱- وارد نمودن مشخصات شخص یا اشخاص شاکی که شامل نام، نام خانوادگی و شماره ملی و... می باشد.
- ۲- با استفاده از دکمه "اضافه کردن به لیست شکات"، اطلاعات را ثبت نمایید.
- ۳- با استفاده از دکمه "بعدی"، وارد صفحه مشخصات متهم می شویم.

۱- وارد نمودن مشخصات شخص / اشخاص شاکی

۲- زدن دکمه اضافه نمودن به لیست شکات

۳- در صورت نیاز به پاک کردن اطلاعات ثبت شده از این گزینه استفاده نمایید.

نام	نام خانوادگی	جنسیت... شماره ملی	تلفن همراه	نشانی

شکل شماره (۴)

گام سوم: مشخصات متهم

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

- ۱- در قسمت "نام واحد صنفی" نام واحد صنفی (مغازه/ فروشگاه) یادداشت شود.
- ۲- در قسمت "نشانی واحد صنفی" نشانی واحد صنفی (مغازه/ فروشگاه) یادداشت شود.
- ۳- با استفاده از دکمه "اضافه کردن به لیست شکات" اطلاعات را ثبت نمایید.
- ۴- با استفاده از دکمه "بعدی" وارد صفحه بعدی ثبت شکایت می شویم.

ثبت شکایت

۴- رفتن به صفحه قبلی / بعدی

اطلاعات اولیه مشخصات شاکی مشخصات متهم پیوست ها خلاصه شکواییه

نام واحد صنفی متهم

۱- یادداشت کردن نام واحد (مغازه/فروشگاه) متخلف

نشانی واحد صنفی متهم

۲- یادداشت کردن نشانی واحد (مغازه/فروشگاه) متخلف

۳- زدن دکمه اضافه کردن به لیست ← اضافه کردن به لیست پاک کردن اقلام فرم → در صورت نیاز به پاک کردن اطلاعات ثبت شده از این دکمه استفاده نمایید.

نام واحد صنفی متهم	نشانی واحد صنفی متهم
--------------------	----------------------

شکل شماره (۵)

گام چهارم: پیوست

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

- ۱- در قسمت "پیوست"، 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.
- ۲- با استفاده از گزینه "اضافه کردن به لیست"، اطلاعات را ثبت نمایید.

نکته: در زمان پیوست نمودن مدارک توجه داشته باشید که مجموع حجم فایل های بارگذاری شده بیشتر از ۶ مگابایت نباشد.

ثبت شکوائیه

۳ رفتن به صفحه قبلی / بعدی

اطلاعات اولیه مشخصات شاکی مشخصات متهم پیوست ها خلاصه شکوائیه

پیوست ها

پیوست

۱ انتخاب مستندات شکایت

عکس واحد صنفی - فاکتور - کالا - فیش / رسید پرداختی و ... در پیوست اضافه گردد.
مجموع حجم فایل ها نباید بیشتر از 6 مگابایت باشد.

۲ زدن دکمه اضافه کردن به لیست ← اضافه کردن به لیست پاک کردن اقلام فرم → در صورت نیاز به پاک کردن اطلاعات ثبت شده از این دکمه استفاده نمایید.

زمان بارگذاری	عنوان پیوست
---------------	-------------

شکل شماره (۶)

گام پنجم: خلاصه شکوائیه

در صفحه زیر، خلاصه‌ای از شکوائیه شامل موضوع شکایت، شرح شکوائیه و اطلاعات شاکی / شاکیان و متهم/ متهمان نمایش داده می‌شود.

- ۱- در صورتی که شکوائیه مورد تأیید شما بود، تیک «خلاصه شکوائیه مورد تأیید من است.» را فعال نمایید.
- ۲- در نهایت بر روی گزینه "پذیرش نهایی" جهت ثبت شکوائیه کلیک نمایید.

ثبت شکوائیه

بازگشت به صفحه قبلی

شماره پیگیری: 2317319772

خلاصه شکوائیه مورد تأیید من است. ۱ زدن تیک خلاصه شکوائیه مورد تأیید من است.

موضوع شکایت
عدم صدور صورتحساب (فاکتور)

شرح شکوائیه
توضیحات لازم در مورد شکوائیه

شاکیان
به شماره ملی تلفن همراه

متهمان
به نشانی

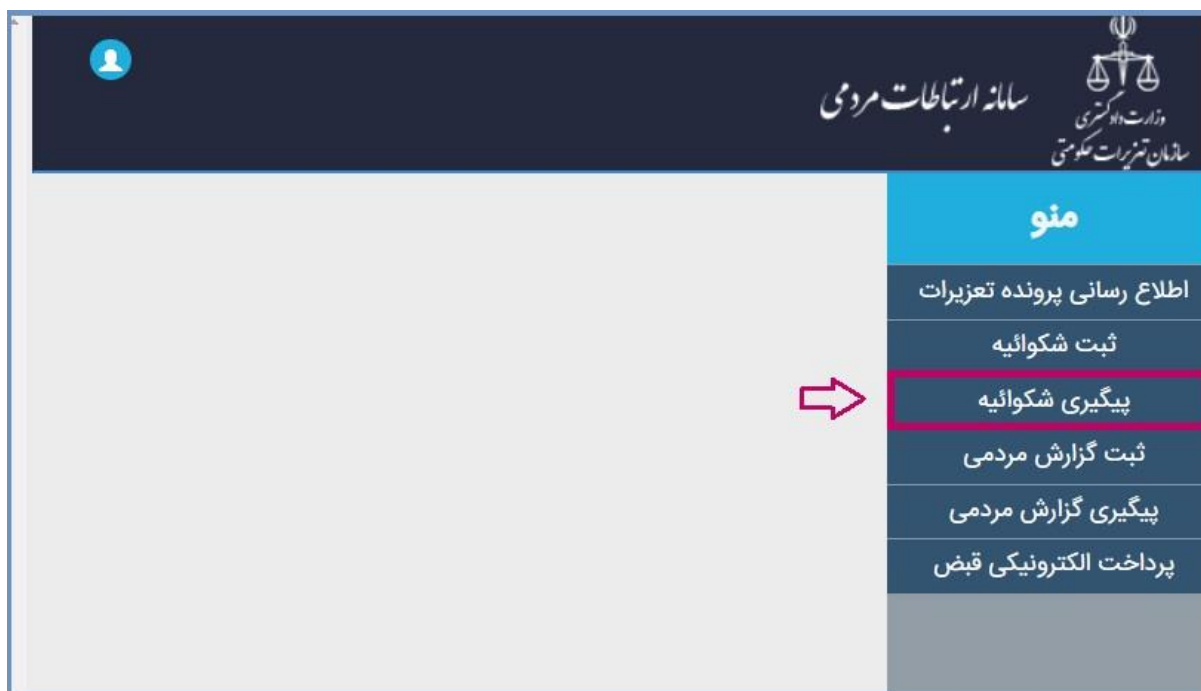
شکل شماره (۷)

در پایان مراحل انجام شده، شکوائیه شما ثبت شده است. شایان ذکر است پس از ثبت نهایی شکوائیه پیامکی حاوی "شکوائیه شما با شماره پیگیری در سامانه ۱۳۵ ثبت گردیده است. برای پیگیری به همین سایت مراجعه نمایید." ارسال خواهد شد همچنین می‌توانید با استفاده از گزینه "چاپ"، نسبت به چاپ شکوائیه اقدام نمایید.

شکل شماره (۸)

بخش دوم: پیگیری شکوائیه

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



شکل شماره (۹)

مراحل پیگیری شکوائیه

- ۱- در قسمت "شماره پیگیری"، شماره پیگیری ۱۰ رقمی در قسمت کادر مستطیل شکل وارد نمایید.
- ۲- در قسمت "کد امنیتی"، کد امنیتی در قسمت کادر مستطیل شکل وارد نمایید.
- ۳- با استفاده از دکمه "بازیابی شکوائیه"، نتیجه پیگیری شکوائیه را مشاهده نمایید.

پیگیری شکوائیه X

پیگیری شکوائیه X

شماره پیگیری

کد امنیتی

بازیابی شکوائیه

منو

اطلاع رسانی پرونده تعزیرات

ثبت شکوائیه

پیگیری شکوائیه

ثبت گزارش مردمی

پیگیری گزارش مردمی

پرداخت الکترونیکی قبض

شکل شماره (۱۰)

* سازمان تعزیرات حکومتی، اداره کل آمار و فناوری اطلاعات، فروردین ۱۴۰۱