

راهنمای نحوه ثبت شکایت در سامانه ارتباطات مردمی (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 و گزارشات اعلامی اشخاص در سامانه ارتباطات مردمی (135) به دو روش به شرح زیر امکانپذیر می‌باشد:

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

در این روش پس از تماس با شماره 135 و انتخاب کلید شماره 1، لینک سامانه 135 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.

2- روش دوم (غیر مستقیم): ثبت شکایت توسط اپراتور سامانه 135

در این روش پس از تماس با شماره 135 و انتخاب کلید شماره 2، ارتباط شاکی با اپراتور سامانه برقرار گردیده و اپراتور نسبت به ثبت شکایت اعلامی اقدام می‌نماید.



شکل شماره (1)

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

جهت ثبت شکایت/گزارشات اعلامی در سامانه 135 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 (2)

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

شکل شماره (3)

گام دوم: مشخصات شاکی

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

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

ثبت شکوائیه

قبلی

بعدی

۱- وارد نمودن مشخصات شخص / اشخاص شاکی

↓

اطلاعات اولیه

مشخصات شاکی

مشخصات متهم

پیوست ها

خلاصه شکوائیه

۳ رفتن به صفحه قبلی / بعدی

نام		نام خانوادگی		شماره ملی	
نام پدر		شماره شناسنامه		تاریخ تولد	
تلفن همراه		کد پستی		جنسیت	
نشانی					

۲ زدن دکمه اضافه نمودن به لیست شکات

← اضافه کردن به لیست شکات

پاک کردن ارقام فرم

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 (4)

گام سوم: مشخصات متهم

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

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

ثبت شکایت

۴ رفتن به صفحه قبلی / بعدی ← قبلی بعدی

اطلاعات اولیه مشخصات شاکی مشخصات متهم پیوست ها خلاصه شکوایه

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 اقدام 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 (5)

گام چهارم: پیوست

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

- 1- 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.
- 2- 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.

شکل شماره (6)

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.

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

ثبت شکوائیه

قبلی

پذیرش نهایی

⌕ بازگشت به صفحه قبلی

اطلاعات اولیه

مشخصات شاکی

مشخصات متهم

پیوست ها

خلاصه شکوائیه

شماره پیگیری : 2317319772

☐ خلاصه شکوائیه مورد تأیید من است

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

۲- زدن دکمه پذیرش نهایی جهت ثبت شکوائیه

موضوع شکایت

عدم صدور صورتحساب (فاکتور)

شرح شکوائیه

توضیحات لازم در مورد شکوائیه

شاکیان

به شماره ملی

تلفن همراه

متهمان

به نشانی

شکل شماره (7)

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 135 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.

ثبت شکوائیه

چاپ

امکان چاپ خلاصه شکوائیه

شماره پیگیری: 2002245856

شکوائیه شما با شماره پیگیری 2002245856 پذیرش نهایی شده و در سازمان تعزیرات ثبت شده است

شماره پیگیری: ۱۰ رقمی جهت ثبت شکوائیه ثبت شده

موضوع شکایت

عدم صدور صورتحساب (فاکتور)

شرح شکوائیه

توضیحات لازم در مورد شرح شکوائیه

شاکیان

به شماره ملی

تلفن همراه

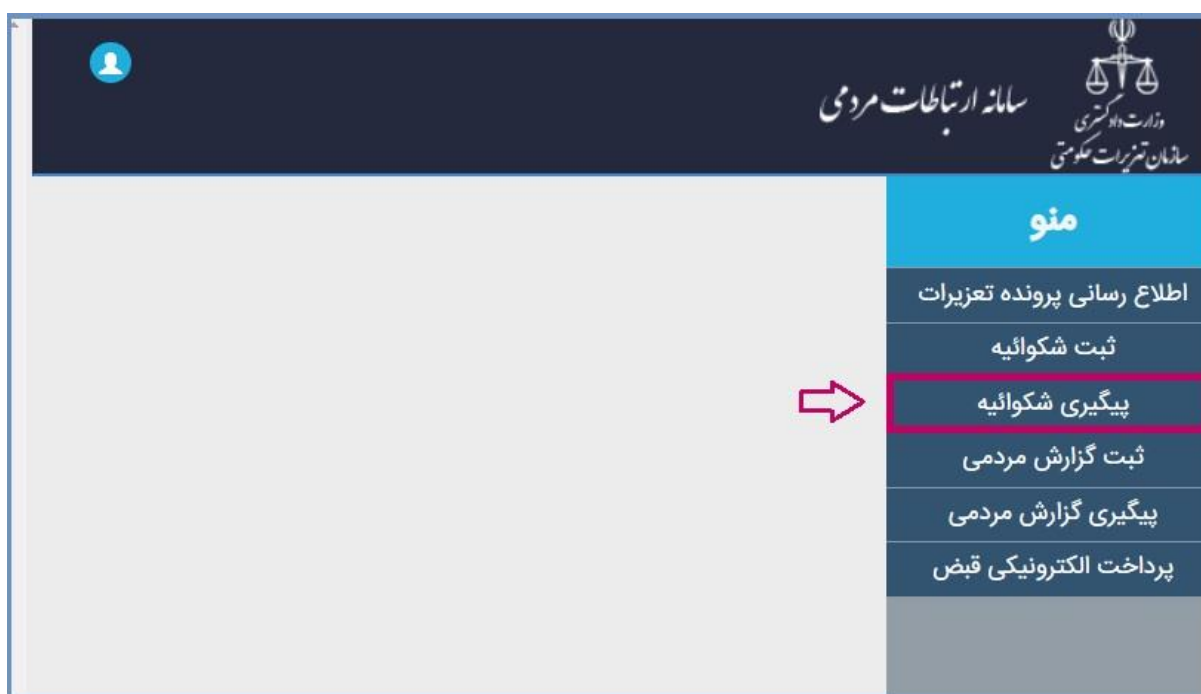
متهمان

به نشانی

شکل شماره (8)

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 (9)

مراحل پیگیری شکوائیه

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

سازمان ارتباطات مردمی

وزارت آموزش عالی

سازمان تعزیرات حکومتی

منو

اطلاع رسانی پرونده تعزیرات

ثبت شکوائیه

پیگیری شکوائیه

ثبت گزارش مردمی

پیگیری گزارش مردمی

پرداخت الکترونیکی قبض

پیگیری شکوائیه

شماره پیگیری

کد امنیتی

بازیابی شکوائیه

۱- وارد نمودن شماره پیگیری ۱۰ رقمی در کادر مشخص شده

۲- وارد نمودن کد امنیتی نمایش داده شده در کادر مشخص شده

۳- زدن دکمه بازیابی شکوائیه

شکل شماره (10)

* سازمان تعزیرات حکومتی، اداره کل آمار و فناوری اطلاعات، فروردین 1401