

## رسیدگی به شکایات مردمی ویژه کالا و خدمات

### معرفی خدمت:

با توجه به تکالیف ناشی از ضوابط و مقررات و قوانین بالادستی از جمله ماده واحده قانون اصلاح قانون تعزیرات حکومتی مصوب ۱۳۷۳مجمع محترم تشخیص مصلحت نظام، آیین نامه اجرایی سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت کالا و خدمات سابق و مصوبات ستاد تنظیم بازار در برخورد با تخلفات تعزیراتی واحدهای متخلف اقتصادی و نظر به اهمیت و ضرورت ایجاد وحدت رویه در تشکیل و پیگیری پرونده های تعزیراتی رسیدگی به شکایات مردمی کالا و خدمات در راستای تحقق اصول و سیاست های راهبردی طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات وزارت صنعت، معدن و تجارت و با هدف دسترسی سریع و بدون واسطه به اطلاعات شکایات مردمی، تحت شبکه اینترنت (web)، صورت پذیرفته است. سیستم مکانیزه ستاد خبری (۱۲۴) به منظور ساماندهی در تسریع دریافت و پاسخگویی به شکایات مردمی در کشور، طراحی گردیده است.

### ویژگی های خدمت:

نام خدمت کلان: رسیدگی به شکایات مردمی کالا و خدمات شناسه خدمت کلان: ۱۳۰۴۱۲۴۳۱۰۱

گروه خدمت: عمومی نوع خدمت: G2B, G2C

نوع مخاطبین: اشخاص حقیقی و حقوقی آیا در میز خدمت حضوری ارائه می شود؟ غیر حضوری و حضوری

ماهیت خدمت: حاکمیتی شناسنامه خدمت:

سطح خدمت: کشوری توافق نامه سطح خدمات:

نحوه شروع: دریافت شکایت به صورت اینترنتی، تلفنی و حضوری مدت زمان انجام خدمت: مستمر

هزینه ها و پرداخت ها: برای دریافت این خدمت هیچ گونه هزینه ای دریافت نمی گردد.

### مراحل خدمت:

تمامی افراد جامعه که شکایاتی در خصوص گرانفروشی، کم فروشی، احتکار، عرضه خارج از شبکه، فروش اجباری و عدم ارائه خدمات پس از فروش باید مراحل زیر را انجام دهند:

- ۱- ورود و ثبت نام در سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی 124.ir از طریق درگاه دولت من
- ۲- ارزیابی از حیث ارتباط موضوع و تکمیل بودن مدارک، توسط کارشناسان
- ۳- ارجاع به واحد بازرسی
- ۴- احراز یا عدم احراز تخلف
- ۵- ثبت نتیجه و ارجاع موارد تخلف به تعزیرات
- ۶- انعکاس نتیجه به شهروند

طرح و ثبت شکایت در سامانه پاسخگویی

ارزیابی  
آیا شکایت قابل پیگیری است؟

بله  
ارجاع به واحد بازرسی

خیر  
اعلام نتیجه بازرسی از طریق پیامک اعم از تخلف یا عدم تخلف به شاکی

احراز تخلف

عدم احراز تخلف

ارسال پرونده به تعزیرات

بله  
آیا نیاز به ویرایش توسط شاکی دارد

بله  
ویرایش اطلاعات توسط شاکی

خیر  
راهنمایی به مراجع ذیربط

بایگانی

پایان

