

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات مسافر



# دستور العمل اجرایی سامانه ثبت شکایت و تقدیر

## ۰۹۶۲۹

ویرایش ۱- ۱۴۰۰/۱۲/۲۷



## برچسب طراحی شده جهت دسترسی به سامانه ثبت شکایات و تقدیر ۰۹۶۲۹

### چگونگی ثبت شکایت یا تقدیر در سامانه:

- ✓ اسکن QR Code توسط دوربین موبایل جهت دسترسی به سامانه
- ✓ تماس با سامانه ملی سفر به شماره ۰۹۶۲۹
- ✓ دسترسی مستقیم از طریق لینک 09629.ir



کاربرد عمومی  
وبسایت ۱ - ۱۴۰۰ / ۱۲ / ۲۷



## صفحه اصلی سامانه ثبت شکایات و تقدیر ۰۹۶۲۹

- ۱- گزینه ثبت شکایات جهت ثبت شکایت پیاده سازی گردیده.
- ۲- گزینه تقدیر و تشکر از خاطره سازان سفر جهت تقدیر از مراکز و تاسیسات پیاده سازی گردیده.
- ۳- گزینه اطلاعات تاسیسات اقامتی و پذیرایی کشور مستقیم به پرتال جامع گردشگری ایران ویزیت ایران VisitIran.ir متصل می گردد.
- ۴- گزینه اطلاعات راهها مستقیم به سامانه 141.ir متصل می گردد.
- ۵- گزینه اطلاعات آب و هوا نیز مستقیم به سایت هواشناسی irimo.ir متصل می گردد.
- ۶- گزینه جاذبه های گردشگری ایران نیز به صفحه اصلی پرتال جامع گردشگری ایران VisitIran.ir متصل می گردد.

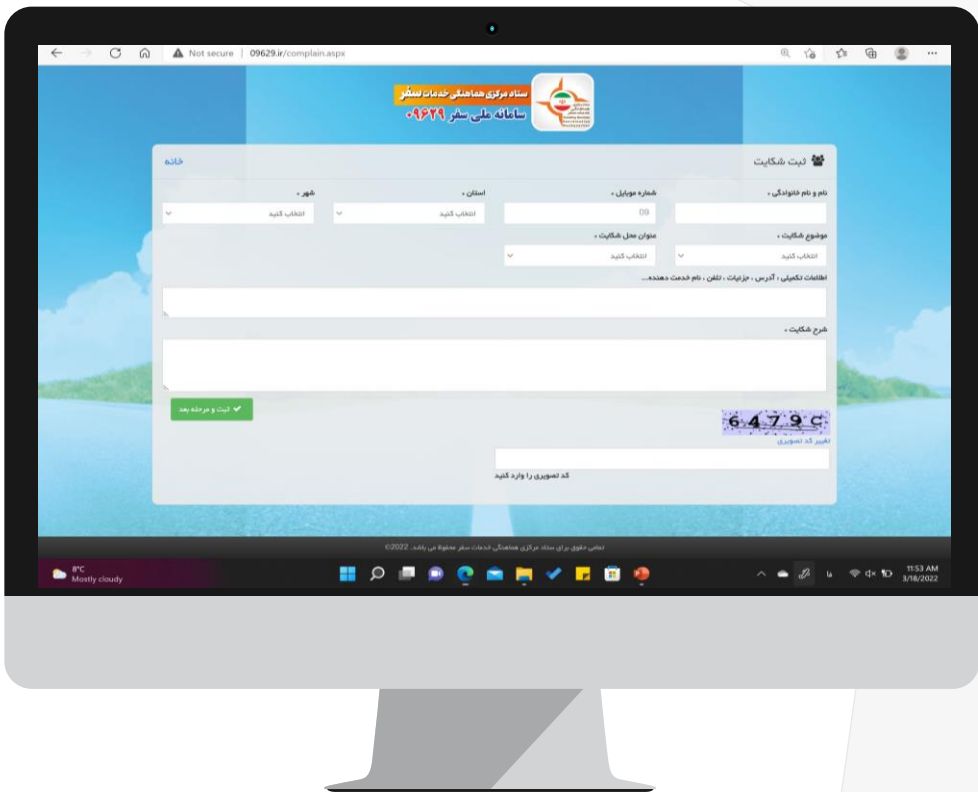


## صفحه ثبت شکایات سامانه ۰۹۶۲۹

- ۱- تمامی اطلاعات شخصی اعم از نام و نام خانوادگی، شماره موبایل (جهت ارسال لینک پیگیری شکایت) ، استان و شهر مورد شکایت انتخاب و تکمیل می گردد.
- ۲- موضوع شکایت که شامل:

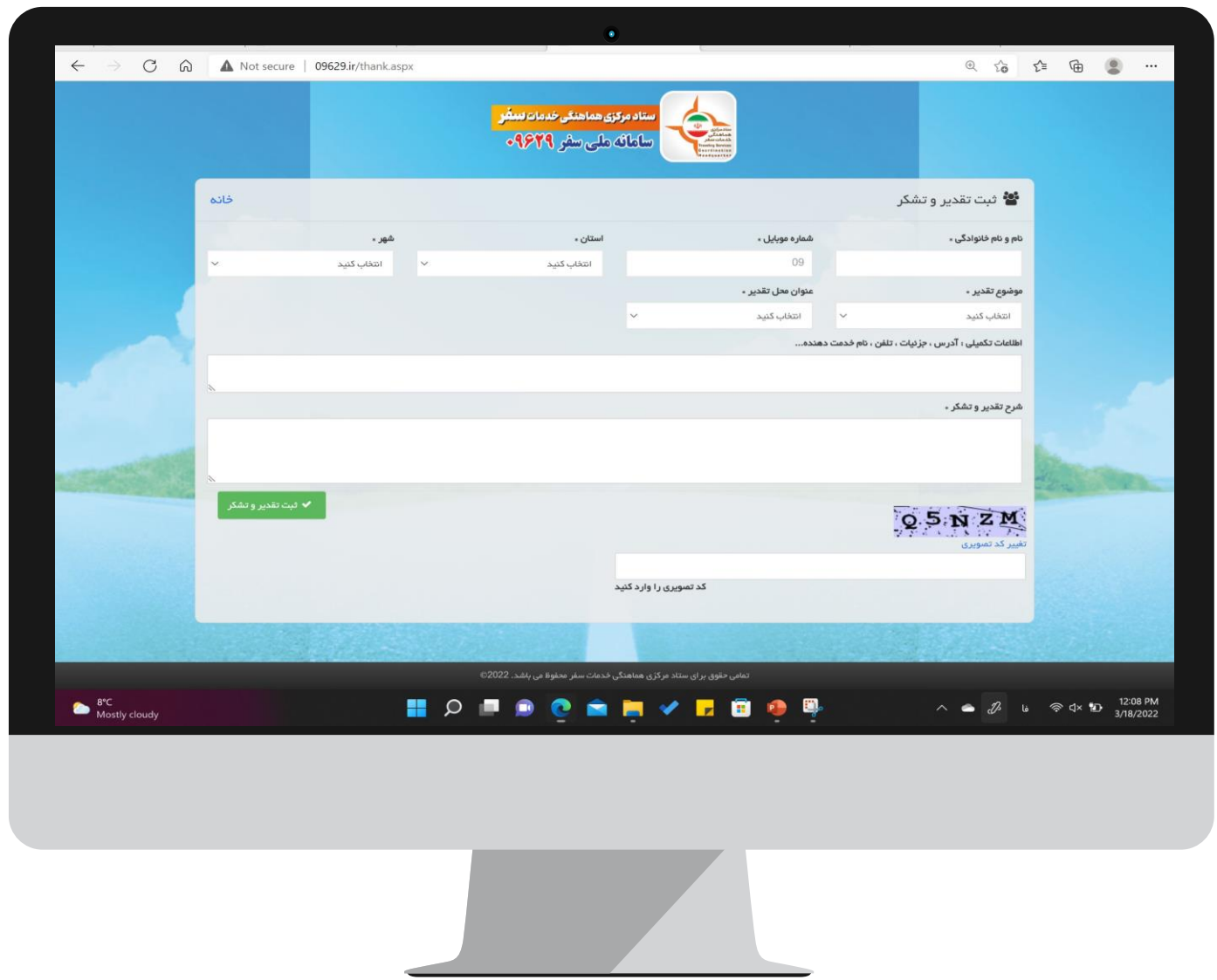
- دفاتر مسافرتی (آژانس ها و ...)
- تاسیسات اقامتی ( هتل ، ...)
- مراکز پذیرایی ( رستوران،...)
- سایر تاسیسات گردشگری (مجتمع گردشگری،...)
- سایر شامل :جاده و پمپ بنزین و ...

- ۳- عنوان محل شکایت شامل نام تاسیسات، مراکز پذیرایی، دفاتر مسافرتی است.
- ۴- در صورت انتخاب گزینه سایر در موضوع شکایت شخص می بایست عنوان محل شکایت را سایر انتخاب نماید، سپس فیلدی جهت وارد کردن نام آن محل برای شخص باز می گردد.
- ۵- اطلاعات تکمیلی محل شکایت اعم از جزئیات آدرس، نام خدمت دهنده، تلفن و ... توسط شخص شاکی جهت راهنمایی بهتر اپراتور وارد می شود.
- ۶- در فیلد شرح شکایت تمامی جزئیات شکایت خود را وارد می نماید.
- ۷- جهت ثبت شکایت می بایست کد امنیتی نمایش داده شده به درستی وارد گردد.



## صفحه تقدیر و تشکر

شخص جهت تقدیر و تشکر به مانند صفحه شکایت تمامی فیلدهای مورد نیاز را تکمیل و ارسال می نماید.





## صفحه ارسال فایل در سامانه ثبت شکایات ۰۹۶۲۹

پس از ثبت، صفحه بارگذاری فایل (عکس، صوت، ویدئو) نمایش داده می شود.

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات مسافر  
سامانه ملی سفر ۰۹۶۲۹



خانه ثبت شکایات

فایل انتخابی شما با موفقیت ثبت شد!

حذف	فایل
✖	

فایل (تصویر نهایتاً تا 1 MB، ویدئو نهایتاً تا 10 MB یا فایل صوتی نهایتاً تا 5 MB)

انتخاب فایل

ثبت شکایت

ارسال فایل ها



## صفحه نمایش کد رهگیری شکایت

پس از ثبت شکایت صفحه ای که شامل کد رهگیری شکایت جهت پیگیری های آتی نمایش داد می شود.

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

سامانه ملی سفر ۰۹۶۲۹



خانه

ثبت شکایت

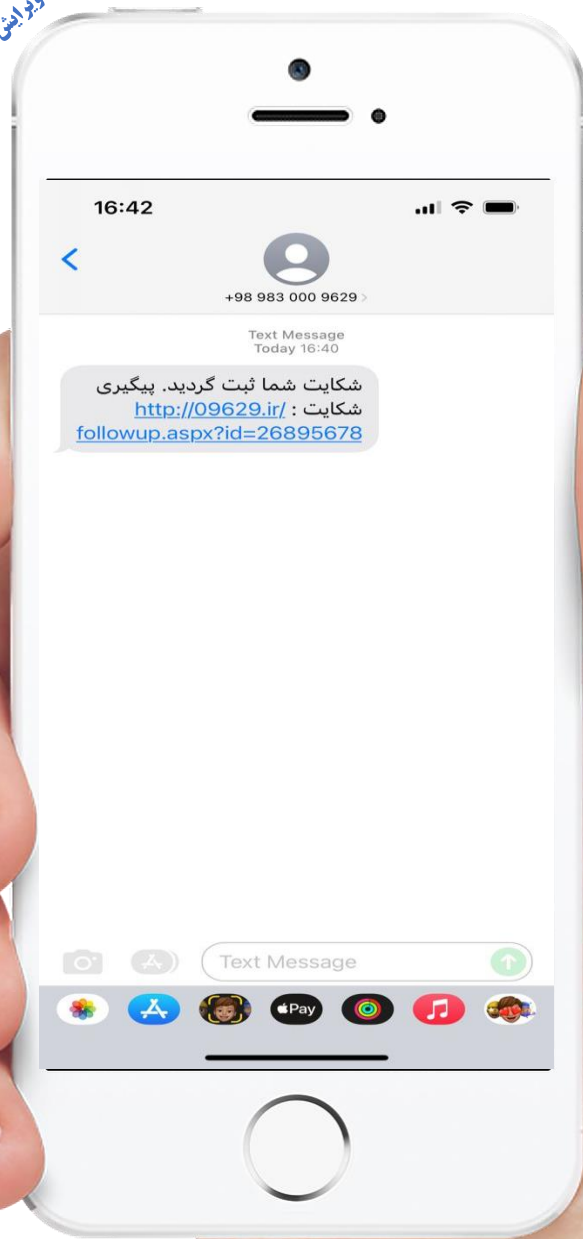
شکایت شما با موفقیت ثبت گردید

کد رهگیری شما

**27182696**

کاربر عمومی  
دو تراش ۱ - ۱۴۰۰ / ۱۲ / ۲۷

## ارسال پیامک پیگیری و نتیجه پاسخ به شکایت به شماره موبایل ثبت شده

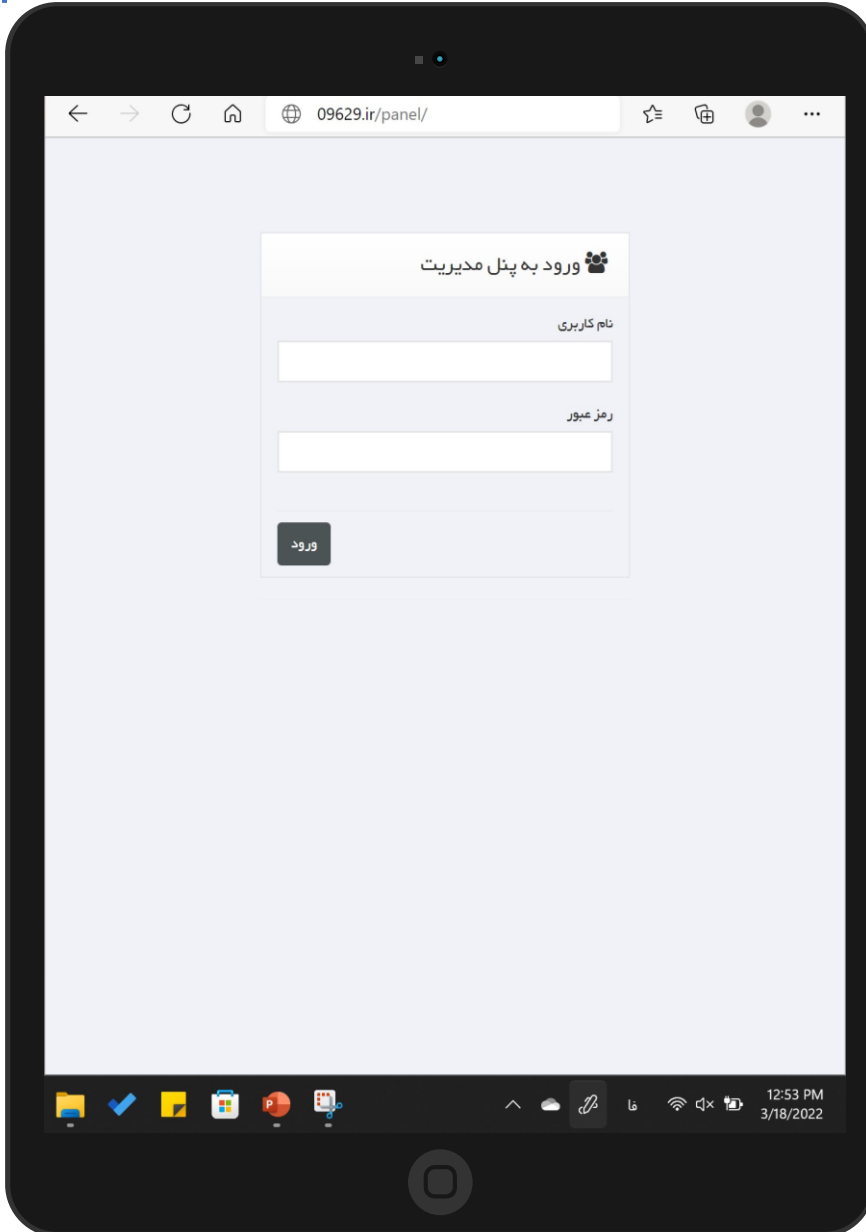






## صفحه پنل مربوط به استان ها/استانداری و ستاد سفر

- کاربران تخصصی (استانها و...) با مراجعه به آدرس <http://09629.ir/panel/> می توانند شکایات و تقدیرات مربوط به استان خود را مشاهده و رسیدگی نمایند.
- تمامی اطلاعات دسترسی با رعایت ضوابط و مقررات به نمایندگان ارسال گردیده است.





## صفحه گزارشات تعداد شکایات و تقدیرات (داشبورد آمار و اطلاعات)

پس از ورود به پنل در صفحه اصلی گزارشی آماری برحسب تعداد شکایات و نوع شکایات به کاربر نمایش می دهد.

منو دسترسی سریع

← → ↻ 🏠 ⚠ Not secure | 09629.ir/panel/home.aspx 🔍 ☆ ⋮

تعداد کل شکایات ثبت شده و پاسخ داده شده  
مرتبط با سطح دسترسی

تعداد کل شکایات ثبت شده با بررسی اولیه  
مرتبط با سطح دسترسی

تعداد کل شکایات ثبت شده جدید مرتبط با سطح دسترسی

تعداد کل شکایات ثبت شده مرتبط با سطح دسترسی

ADMIN داشبورد آمار و گزارشات

نوع شکایت	تعداد	درصد
تعداد شکایات پاسخ داده شده	0	0%
تعداد شکایات مشاهده شده	48	84%
تعداد شکایات جدید	9	16%
تعداد کل شکایات ثبت شده	57	100%

بر اساس موضوع شکایات

موضوع شکایت	تعداد	درصد
سایر : پمپ بنزین و جاده	4	7%
سایر تاسیسات گردشگری	1	2%
مراکز پذیرایی	2	4%
تاسیسات اقامتی	28	49%
دفتر مسافرتی	22	39%

دسته بندی موضوع شکایات مرتبط با سطح دسترسی



## صفحه اصلی پنل مدیریت

نمایش تمامی شکایات به همراه تاریخ و وضعیت شکایت با قابلیت جستجو (برحسب وضعیت شکایت، شماره موبایل، تاریخ، کد رهگیری)

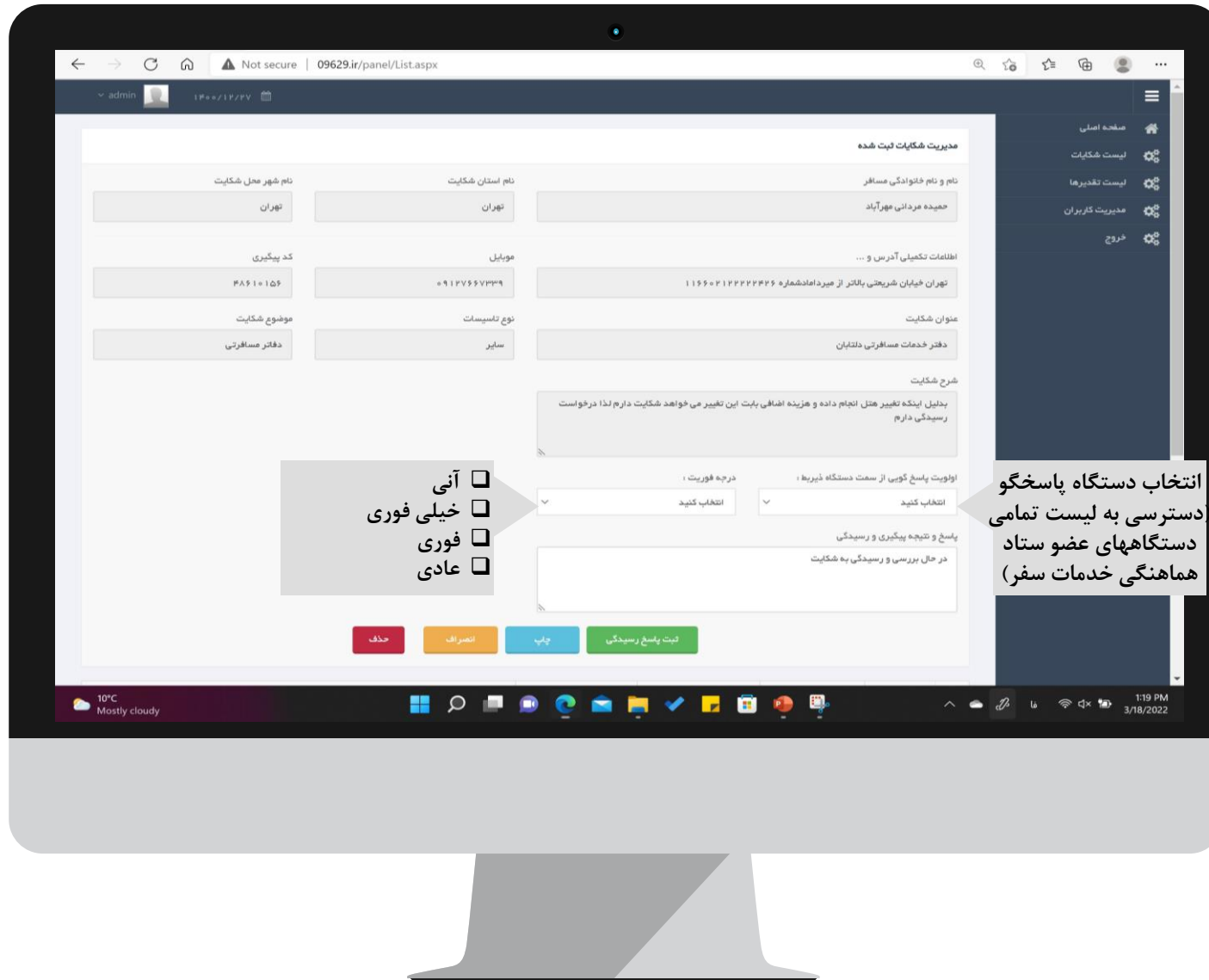
**مدیریت شکایت ثبت شده**

فیلترها: استان: انتخاب کنید | وضعیت: انتخاب کنید | کد رهگیری: | تلفن همراه: | تاریخ از: | تاریخ تا: | جستجو | نمایش همه

ردیف	مشاهده	تاریخ	اطلاعات کاربر	اطلاعات عنوان شکایت	سوال
۱	وضعیت: ثبت اولیه	کد رهگیری: ۴۸۹۱۰۱۵۶ تاریخ ثبت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴ تاریخ پاسخ همی:	نام: حمیده مردانی مهرآباد استان: تهران شهر: تهران آدرس: تهران خیابان شریعتی بالاتر از هیردادشماره ۱۱۶۶ ۰۲۱۲۲۲۲۲۲۲۲	موضوع شکایت: دفتر مسافرتی توضیح شکایت: ۱- متن شکایت: بدلی اینکه تغییر هتل انجام داده و هزینه اضافی بابت این تغییر می خواهم شکایت دارم لذا درخواست رسیدگی دارم	موبایل: ۰۹۱۲۷۶۶۷۳۳۹ متن شکایت: بدلی اینکه تغییر هتل انجام داده و هزینه اضافی بابت این تغییر می خواهم شکایت دارم لذا درخواست رسیدگی دارم
۲	وضعیت: ثبت اولیه	کد رهگیری: ۳۵۶۱۱۹۵۶ تاریخ ثبت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴ تاریخ پاسخ همی:	نام: محمد درخشانیپور استان: تهران شهر: تهران آدرس: خذت	موضوع شکایت: تاسیسات لافشی توضیح شکایت: خانه مسافر سوان شکایت: تخت	موبایل: ۰۹۱۲۴۸۷۵۹۹۹ متن شکایت: کترب بتب بتغ بتغ بتغ بتغ بتغ بتغ
۳	وضعیت: ثبت اولیه	کد رهگیری: ۸۵۱۵۸۹۶۸ تاریخ ثبت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴ تاریخ پاسخ همی:	نام: خاتم طالب او استان: تهران شهر: تهران آدرس: سایت علی بابا ۰۲۱۳۳۹۰۰۰۰۰	موضوع شکایت: دفتر مسافرتی توضیح شکایت: ۱- متن شکایت: پایله هوایینا تهران مشهد را خرید کردم بعد از خرید متوجه شدم مالیت پرواز از من گرفته اند ودر صورتی که از جاهای دیگه ۲ تا بلیت پرواز دیگر گرفته مالیت پرواز نداشتند	موبایل: ۰۹۱۲۴۸۰۴۶۷۸ متن شکایت: پایله هوایینا تهران مشهد را خرید کردم بعد از خرید متوجه شدم مالیت پرواز از من گرفته اند ودر صورتی که از جاهای دیگه ۲ تا بلیت پرواز دیگر گرفته مالیت پرواز نداشتند
۴	وضعیت: ثبت اولیه	کد رهگیری: ۳۳۳۳۱۲۳ تاریخ ثبت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴ تاریخ پاسخ همی:	نام: خاتم احمدی استان: تهران شهر: تهران آدرس: ماما سیر کیش ۰۷۶۴۴۴۴۴۰۰۰	موضوع شکایت: دفتر مسافرتی توضیح شکایت: هتل عنوان شکایت: کیش	موبایل: ۰۹۹۱۲۴۳۸۵۷۵ متن شکایت: تست کروتای مسافر طیت شده ولی باز هم میخوانند سارت از مسافر دریافت کنند
۵	وضعیت: ثبت اولیه	کد رهگیری: ۷۶۵۸۵۳۷۲ تاریخ ثبت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۴ تاریخ پاسخ همی:	نام: افشین رسولی استان: همدان شهر: همدان آدرس: چاده تهران به همدان	موضوع شکایت: سایر توضیح شکایت: سایر توضیح شکایت: ۱- متن شکایت: دریافت هزینه بابت سرویس بهداشتی	موبایل: ۰۹۳۸۳۳۷۷۰۱۱ متن شکایت: دریافت هزینه بابت سرویس بهداشتی
۶	وضعیت:	کد رهگیری: ۱۰۰۸۷۵۰ تاریخ ثبت:	نام: افشین رسولی	موضوع شکایت: سایر توضیح شکایت: سایر	موبایل: ۰۹۳۸۳۳۷۷۰۱۱

## ماکنیزم مدیریت شکایات ثبت شده

- در ادامه فرآیند کاربر استانی با سطح دسترسی تعریف شده خود، با توجه به شرح شکایت، اولویت پاسخ گویی از سمت دستگاه ذیربط و همچنین درجه فوریت آن را مشخص می نماید.
- همچنین کاربر استان می تواند شکایت مربوطه را جهت پیگیری در دیگر ارگان ها چاپ و به صورت فیزیکی ارجاعات مرتبط را پیگیری و گزارش نماید.





کانون جهانگردی و اتومبیلرانی جمهوری اسلامی ایران  
Touring & Automobile Club of the I.R.IRAN



با سپاس از توجه شما